



**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS**  
**SERVICIO DE SALUD COQUIMBO**  
**MINISTERIO DE SALUD**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL, MALTRATO, MAL CLIMA LABORAL Y CONFLICTO DE RELACION INTERPERSONAL.**

**Versión 4.0**

**Fecha de emisión:**  
**Enero de 2019**


**Incorpora perspectiva de Género: Julio 2019**

**Fecha de Vigencia:**  
**Enero de 2021**

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTO INTERNO

RECEPCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL, MALTRATO, MAL CLIMA LABORAL Y CONFLICTO DE RELACIÓN INTERPERSONAL.

<b>REVISADO POR</b>	<b>VISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>PATRICIO CORTES PARRA</b> Subdirector de Gestión de Personas Servicio de Salud Coquimbo	<b>NICOLÁS ANTICEVIC ANGULO</b> Jefe Depto. Asesoría Jurídica Servicio de Salud Coquimbo	<b>CLAUDIO ARRIAGADA MOMBERG</b> Director Servicio de Salud Coquimbo

	<b>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS</b> <b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b> <b>MINISTERIO DE SALUD</b>	<b>Versión 4.0</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL, MALTRATO, MAL CLIMA LABORAL Y CONFLICTO DE RELACION INTERPERSONAL.</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>Enero de 2019</b>
		<b>Fecha de Vigencia:</b> <b>Enero de 2021</b>

**Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas**  
**Subdepartamento Calidad de Vida Laboral**  
**Año 2019**

**Redactor y Referente Técnico:**

Psicólogo Miguel Castillo Marín.

Jefe Servicio de Bienestar Regional.

**Colaboradores:**

- Equipo Directivo Servicio de Salud Coquimbo.
- Directores/as de Hospitales S. S. Coquimbo.
- Dirigentes/as Gremiales de: FENATS, FENPRUSS, ASENF, FENTES, AFUDIS, CONFENATS H. Ovalle, Capítulo Médico Región de Coquimbo.
- Receptores/as de Denuncias S. S. Coquimbo.
- Comités de Buenas Prácticas Laborales.
- Equipos de Gestión de Personas.
- Mesa de Equidad de Género, Servicio de Salud Coquimbo.

## INDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>INDICE</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCION</b>	<b>4</b>
<b>2. CARÁCTER PREVENTIVO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>5 - 7</b>
<b>3. PRINCIPIOS ORIENTADORES – VALORES</b>	<b>8 - 11</b>
<b>4. OBJETIVOS</b>	<b>11</b>
<b>5. ALCANCES</b>	<b>11</b>
<b>6. ASPECTOS NORMATIVOS</b>	<b>12 - 13</b>
<b>7. RESPONSABLES</b>	<b>13 - 17</b>
<b>8. DESARROLLO DEL PROCESO</b>	<b>17 - 21</b>
<b>9. TOMA DE DECISIONES RESPECTO DEL CASO PRESENTADO</b>	<b>21 - 22</b>
<b>10. ASPECTOS NORMATIVOS</b>	<b>22 - 26</b>
<b>11. DIFUSIÓN</b>	<b>26 - 27</b>
<b>12. REGISTROS</b>	<b>28</b>
<b>13. EVALUACIÓN</b>	<b>28</b>
<b>14. FLUJOGRAMA</b>	<b>28 -29</b>
<b>15. MARCOS TEORICOS Y LEGALES</b>	<b>30 - 58</b>
<b>16. ANEXOS</b>	<b>58 - 83</b>
<b>17. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>84 - 85</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Servicio de Salud Coquimbo, ha elaborado el siguiente procedimiento interno para la "Recepción y Actuación frente a las Denuncias de Acoso Laboral y/o Sexual, Maltrato, Mal Clima Laboral y Conflicto de Relación Interpersonal.", con la finalidad de contar con un elemento objetivo que permita dar cumplimiento a una de las medidas propuestas originalmente en la directriz N° 7 relacionada con la Prevención y Sanción del Acoso Laboral y Sexual, contenidas en el Plan Trienal de Buenas Prácticas Laborales del Servicio de Salud Coquimbo y que se enmarcan dentro del Código de las Buenas Prácticas Laborales, emanado desde el primer gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, como Primer Instructivo Presidencial, y que buscaba promover el pleno cumplimiento de las normas que rigen el quehacer público, precaver y erradicar todo tipo de discriminaciones y en especial garantizar una igualdad de trato entre hombres y mujeres, incorporando decididamente la perspectiva de género tanto en su conceptualización como en los principios que le sustentan.

El posterior gobierno del Presidente Sebastián Piñera, decidió mantener e impulsar las políticas de gestión de recursos humanos relacionadas con el buen trato laboral, ampliando el ámbito de acción en los cuales se enmarcan estos procedimientos y materializando un compromiso gubernamental, donde se reafirma la voluntad del Estado - en su rol de empleador - de impulsar políticas y medidas contra la discriminación laboral, que tiendan a promover la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo para el sector público, favoreciendo el desarrollo de Políticas de Recursos Humanos, en todos los Servicios de la Administración Central del Estado y promulgando la ley 20.607 que sanciona las conductas de Acoso Laboral y la ley 20.609 de no discriminación.

En el segundo gobierno de la presidenta Bachelet se reenmarcan las políticas de gestión de recursos humanos, asignando un rol preponderante a la gestión de las relaciones laborales en todos los órganos del estado, perfeccionando los mecanismos de diálogo al interior de la institución entre gremios, trabajadores y empleadores y ratificando la firme intención de poner las instituciones a disposición de sus colaboradores y de la ciudadanía que se beneficia de ellas. Este compromiso se materializa con la Dictación del "Segundo Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado"; publicado el 26 de enero 2015 y que reemplaza en todos sus acápite al primer instructivo presidencial publicado el 2006.

En el actual gobierno del Presidente Sebastián Piñera se publica el Instructivo Presidencial 06 del 23 de mayo 2018, que instruye sobre igualdad de oportunidades, prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado.

Por su parte, la ley N° 19.882 y su posterior perfeccionamiento a través de la ley N° 20.955, le otorga al Servicio Civil la facultad de impartir normas de aplicación general en relación a diversas materias de gestión y desarrollo de personas, para los ministerios y sus servicios dependientes; velar por el cumplimiento de las normas que imparta y solicitar información a las instituciones públicas sobre estas materias, para informar semestralmente a la Contraloría General de la República sobre los incumplimientos; todo con la finalidad de avanzar hacia un nivel estratégico en estos ámbitos. En este contexto es que el procedimiento de denuncias se inserta dentro del plan de Calidad de Vida Laboral y Políticas de Gestión de Personas que es monitoreado semestralmente por dicho órgano del estado.

El presente manual es una cuarta versión del documento que contiene el procedimiento original, formalizado a través de la Resolución Exenta N° 254 del 12 de febrero del 2009, que inicialmente fue diseñada para abordar sólo los casos de denuncias de acoso laboral y/o sexual.

Posteriormente el año 2011 se produjo una segunda versión que significó una ampliación del rango de acción del procedimiento, instancia en la que se modificó el proceso original y donde se proponen nuevas alternativas según el tipo de denuncias que incluyen el maltrato y el mal clima laboral. Este segundo documento fue formalizado a través de la resolución exenta N° 456 del 21 de marzo del 2011.

Durante el año 2015 se publicó la siguiente versión del documento, denominado genéricamente como "Manual de Procedimientos 3.0" y que se formalizó vía resolución exenta N.º 2.672 del 15 de septiembre del 2015, el cual incorpora las leyes de acoso laboral y no discriminación, incluye el conflicto de relación interpersonal como una de las situaciones a abordar dentro del procedimiento, además de contener modificaciones menores al procedimiento.

## **2. CARÁCTER PREVENTIVO DEL PROCEDIMIENTO**

El siguiente procedimiento permite un mayor "control social" entre las personas que se desempeñan en la institución, ya que, al declarar las conductas no permitidas en la organización, modelan el comportamiento de quienes los rodean en función de lo permitido y censuran la aparición de manifestaciones de atentados a la dignidad.

En este contexto el Servicio Civil ha propuesto una estrategia de prevención del maltrato, acoso laboral y sexual <sup>1</sup>, la cual considera cuatro ejes que se desarrollan en el presente manual:

**Disponer de los instrumentos adecuados** para asistir a las personas que trabajan en la institución, en caso que sufran alguna situación que signifique un atentado contra su dignidad, entregando facilidades para que realice las denuncias en forma oportuna y apropiada a través de procedimientos que establezcan las condiciones para la denuncia y su tratamiento. En este caso el manual de denuncias 4.0 es el instrumento institucional del Servicio de Salud Coquimbo para responder frente a situaciones de trato o relaciones inadecuadas.

**Entregar conocimientos** sobre cuáles son las distintas manifestaciones de la Violencia Organizacional, cuándo se es víctima de un atentado a la dignidad y qué hacer en caso de estar frente a alguna de estas conductas. A su vez se pretende sensibilizar a la institución en esta temática, para ayudar a construir una cultura de buen trato.

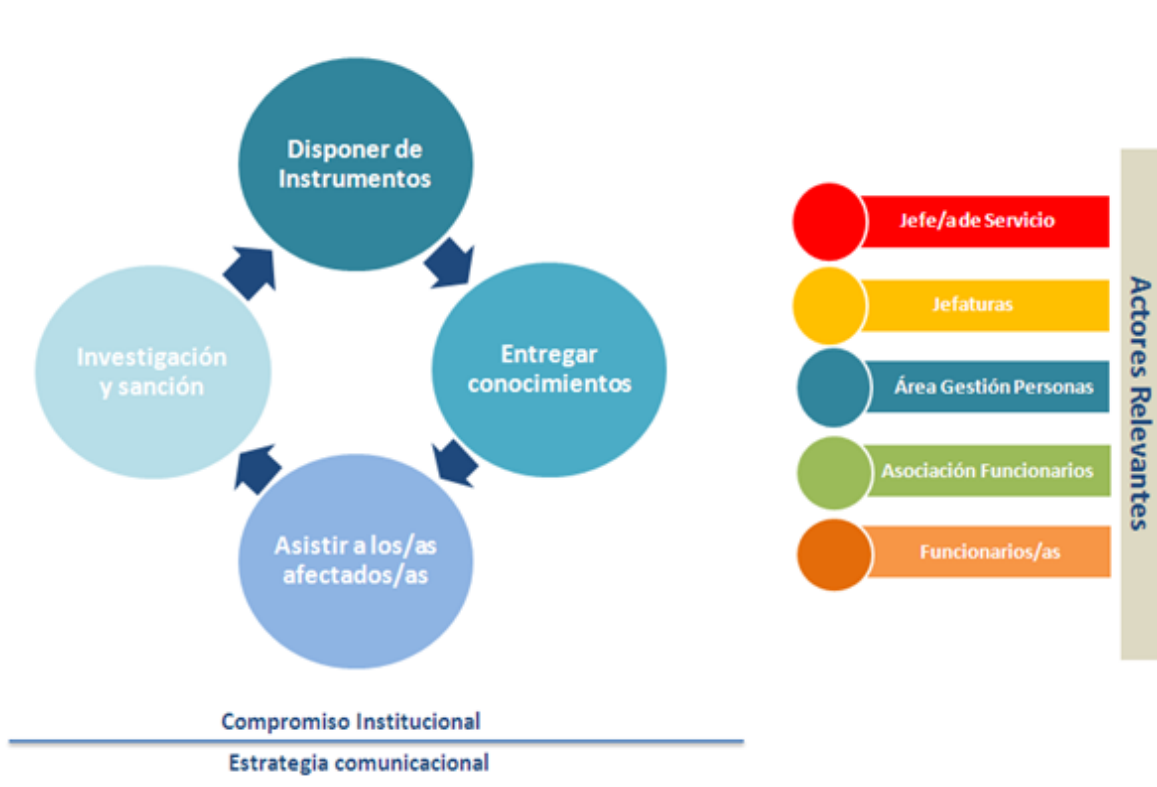
**Asistir a los afectados** realizando acciones para asistir, informar y acompañar a las personas que se vean afectadas, entre las que se pueden considerar las medidas precautorias (separación física de los involucrados, alternativas de jornada laboral, entre otras), informar sobre las instancias de protección a las personas afectadas, solicitar evaluación y tratamiento de daños y realizar acciones para recomponer clima laboral.

**Investigación y sanción**, considerar el cumplimiento de la normativa vigente art. 90B Estatuto Administrativo, mediante una investigación de calidad sin menoscabar la dignidad de ninguno de los involucrados y generando sanciones ejemplificadoras que permitan modelar la conducta de las personas que se desempeñan en la institución.

## **Diagrama preventivo del proceso y perspectiva de género como principio fundamental**

---

<sup>1</sup> Documento “Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual”; pág. 8 - 10.



En este contexto preventivo es preciso destacar que el Servicio de Salud Coquimbo ha incorporado a su quehacer institucional una línea de trabajo con perspectiva de género, que permite en primer lugar concientizar y educar sobre la necesidad de mantener un ambiente de mutuo respeto entre los funcionarios y las funcionarias de nuestra red, lo cual se canaliza a través del permanente quehacer de la "Mesa de Equidad de Género" cuya línea de trabajo incorpora transversalmente el enfoque de género en las políticas públicas y en todo el quehacer de la Red Asistencial de Salud del Servicio de Salud Coquimbo, relevando la necesidad de promover esta estrategia entre sus trabajadores/as, con el objetivo de motivarles a generar una mirada equitativa e inclusiva entre personas, desde lo personal a lo colectivo.

Dicha mesa de género desarrolla una planificación anual con acciones tendientes a disminuir las desigualdades, las brechas y barreras de género, ejecutando actividades de carácter informativas y educativas hacia las personas que conforman la red.

Por su parte el plan anual de capacitación ha incorporado dicha perspectiva en algunas de sus actividades realizadas y el compromiso de la institución es instalar la perspectiva en todo el plan anual de capacitación desde el año 2020, en un esfuerzo masivo por relevar la temática, considerando que involucra más de 180 actividades de capacitación que se realizan en la red.

### 3. PRINCIPIOS ORIENTADORES – VALORES

Como todo proceso, donde se encuentran involucradas personas, y éstas son consideradas desde una concepción multidimensional, es decir, no como ser individual, sino desde una dimensión biopsicosocial (cumpliendo múltiples roles; trabajo, familia, etc.) es necesario reafirmar y privilegiar durante todo el proceso la dignidad, respeto y buen trato para cada una de las personas que estén involucradas en la denuncia. Es por ello, que se han definido algunos principios básicos que guiarán todo el proceso a desarrollar.

- **Confidencialidad:** El procedimiento de recepción y tratamiento de denuncias de acoso laboral y/o sexual, maltrato, mal clima laboral, y/o conflicto de relación interpersonal, incorpora como base fundamental la confidencialidad de quienes se hagan parte de él. Además, debe ser un elemento fundamental de quién asume la responsabilidad de constituirse como el/la Receptor/a de Denuncias. En dicho proceso, **queda estrictamente prohibido** filtrar información o hacer cualquier tipo de comentario, que tenga relación con alguna de las personas trabajadoras y/o etapas que contempla este procedimiento. De esta manera, se podrá resguardar la dignidad e integridad de ambas partes y de quienes participen en este proceso.

Se sugiere establecer el primer contacto entre la persona denunciante y receptor, a través de correo electrónico o telefónicamente de modo de concertar una entrevista en fecha y lugar que acomode a ambos intervinientes.

Este principio está avalado por **Ley de protección de los datos de carácter personal N° 19.628** sobre protección de los datos sensibles y que establece sanciones para quienes divulguen información sensible en organismos públicos y privados, cautelando el derecho a privacidad y correcto uso de la información a la que acceden los funcionarios públicos.

- **Rapidez - Celeridad:** Considerando la relevancia de esta temática, es imprescindible que las intervenciones o investigaciones decretadas se ajustan a los plazos estipulados en el procedimiento y el estatuto administrativo, privilegiando la calidad del trabajo desarrollado y evitando todo tipo de burocratización de los procesos.
- **Imparcialidad:** Todas las personas que participen en el proceso deberán mantener una visión objetiva de las situaciones presentadas (con evidencia objetiva), sin sesgo ni conducta estigmatizadora para

ninguna de las partes involucradas. Si esta conducta se presentara, deberá inhabilitarse del proceso y asumirá esta función el otro receptor/a del establecimiento. Por su parte y en condiciones estrictamente justificadas, si ocurriere que ambos/as receptores/as deben inhabilitarse del proceso la persona denunciante deberá remitirse al/la receptor/a de la Dirección Regional de Salud. En caso de que los receptores del establecimiento deban inhabilitarse para recibir una denuncia, estos deben dar las correctas orientaciones para que la persona denunciante se acerque al/la receptor/a de denuncias regional.

- **Colaboración:** Es deber de cada trabajador/a que se desempeñe en el Servicio de Salud Coquimbo, cualquiera sea su jerarquía, planta, calidad jurídica y/o ley de contratación, colaborar con la investigación, cuando se manejen antecedentes e información fidedigna, que aporten al proceso de investigación que pudiera decretarse.
- **Responsabilidad:** Cada trabajador/a, que realice una denuncia, debe tener presente todos los aspectos que involucra su denuncia. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, utilizando el formulario de formalización de denuncias elaborado para estos fines (ver anexo N° 1). Además, es necesario que conozca, que frente a una falsa denuncia, basada en argumentos, evidencia u otros, que sean comprobadamente falsos, será objeto de medidas disciplinarias, previa investigación sumaria o sumario administrativo. Aplica para este precepto la letra D del artículo 125 del estatuto administrativo.
- **Probidad administrativa.** El principio de la probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular. <sup>2</sup>
- **Igualdad de Género:** entendida como la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades del género femenino y masculino, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que consideren un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades. <sup>3</sup>
- **No discriminación:** Entendida como "toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o

---

<sup>2</sup> Documento "Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual"; pág. 6.

<sup>3</sup> Instructivo Presidencial 06-2018; Pág. 5.

amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.”<sup>4</sup>

- **Perspectiva de Género:** comprendiendo que las inequidades de género se refieren a las desigualdades existentes entre hombres y mujeres que no se explican por el hecho biológico del sexo, sino por las definiciones, valores, roles y actitudes construidas por cada cultura para lo masculino y lo femenino y por las jerarquías sociales asignadas. Estas relaciones de poder generan discriminaciones, limitaciones en el acceso y uso de recursos económicos, políticos y simbólicos; siendo necesario comprender que muchas de estas inequidades tienen directa relación a los conceptos abordados anteriormente; con el fin de lograr una buena adherencia y claridad de los procesos que indica el presente manual, por ello dicha perspectiva es transversal y se considera como valor fundamental y principio orientador que rige el quehacer de los contenidos del manual.

En términos operacionales el maltrato y el acoso laboral y sexual son una manifestación de la violencia hacia las mujeres, pero esta vez en el espacio laboral, donde se reproducen estereotipos y discriminaciones que también se observan en otros espacios de desarrollo vital y cultural de las mujeres (doméstico, previsional, escolar, familiar, diseño de ciudades e infraestructura, etc.).

Las cifras apuntan a que las principales víctimas de este tipo de violencias en espacios laborales son mujeres y por tanto el presente manual recoge esta realidad y las incluye expresamente, sin discriminación y regulando conductas cuyas víctimas son principalmente mujeres.

Es preciso señalar que el instructivo presidencial convoca a propiciar un “cambio cultural” en esta materia, principalmente a través de la prevención, difusión, buenas prácticas, información y sensibilización.

---

<sup>4</sup> <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1042092>; Ley 20609: Establece Medidas Contra la Discriminación.

- En el contexto de la perspectiva de género algunos ejemplos de **acoso sexual** son: piropos o expresiones subidas de tono, comentarios con contenido sexual en el espacio laboral, contacto físico no deseado, bromas o chistes con contenido o carácter sexual, mensajes o correos electrónicos y/o la práctica del sexting.
- En el contexto de la perspectiva de género algunos ejemplos de **maltrato y acoso laboral** son: comentar la vestimenta o presentación personal, discriminar a la mujer por la posibilidad de maternidad, menospreciar el trabajo haciendo diferencias de género, utilizar prácticas de mansplaining, abuso del poder masculino en términos laborales sea con jerarquía (ascendente – descendente) o a nivel de pares, estereotipar conductas asociadas al género femenino tales como dependiente, emocional, pasiva, sensible, tranquila, débil, insinuante, suave, sexualmente sumisa, complaciente.

## 4. OBJETIVOS

### 1.1 GENERAL:

Contar con un procedimiento objetivo y conocido por las personas trabajadoras del Servicio de Salud Coquimbo, para gestionar integralmente las denuncias de acoso laboral y/o sexual, maltrato y mal clima laboral y/o conflictos de relación interpersonal.

### 1.2 ESPECÍFICOS:

- Propiciar la reflexión sobre las condiciones de trato entre trabajadores/as de la institución, incorporando perspectiva de género.
- Definir los alcances del procedimiento, identificando sus actores, plazos y tareas asociadas.
- Entregar repuesta oportuna a situaciones donde se produce la vulneración de derechos de las personas que trabajan en la institución.

## 5. ALCANCES

**a)** El manual versión 4.0 es una reforma al procedimiento vigente que comienza a regir a partir de la fecha de emisión de la nueva resolución 2019 y que formaliza su puesta en práctica en todos los establecimientos

hospitalarios y Dirección del Servicio de Salud Coquimbo, modificando de este modo la resolución exenta Nº 2.672 del 15 de septiembre del 2015, que se encontraba vigente para el manual versión 3.0.

**b)** Se aplicará a toda persona trabajadora del Servicio de Salud, cualquiera sea el tipo y naturaleza de su contratación: Tanto para quienes trabajan con contrato honorarios y compras de servicio como para el caso de los docentes, alumnos y estudiantes en práctica, se consignará la aplicabilidad del presente manual en el contrato de prestación de servicios y en el convenio con los centros formadores.

## **6. ASPECTOS NORMATIVOS**

- Estatuto Administrativo Ley 18.834, especialmente en su artículo 84, referido a las prohibiciones del funcionario. Es preciso señalar que para todos los casos en que se citan artículos de la ley 18.834 corresponde a la numeración establecida en el DFL 29, de 2004.
- Ley 20.005 que tipifica y sanciona el acoso sexual en el trabajo, publicada el 18 de marzo de 2005.
- Ley 20.205 que protege al funcionario que denuncia irregularidades y faltas al principio de probidad, publicada el 24 de julio de 2007.
- Ley 20.607 que tipifica y sanciona el acoso laboral, modificando el código del trabajo y estatuto administrativo, publicada el 08 de agosto de 2012.
- Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación, publicada el 24 de Julio de 2012.
- Instructivo Presidencial Nº 01 del 26 de enero de 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado; el cual reemplaza en todos sus acápite al primer instructivo presidencial publicado el 2006.
- Instructivo Presidencial Nº 06 del 23 de mayo 2018, que instruye sobre igualdad de oportunidades, prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado, el cual proviene del Gabinete Presidencial y firmado por el Presidente de la Republica.
- Documento publicado en año 2018 y denominado "Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del maltrato,

acoso laboral y sexual”, elaborado por la rectoría en Gestión y Desarrollo de la Personas de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del Servicio de Salud Coquimbo.

## 7. RESPONSABLES

**El/la Denunciante:** Es el/la trabajador/a que realiza una denuncia, por presunta situación de Acoso Laboral, Sexual, Maltrato, Mal Clima Laboral y/o Conflicto de relación interpersonal, quién decide formalizar personalmente la situación que le afecta, acercándose al/la Receptor/a de Denuncias de su establecimiento y transcribiendo “*con su puño y letra*” los hechos que le afectan, en el “Formulario de Formalización de Denuncias” (ver anexo N° 1).

**El/la Denunciado/a:** Es aquella persona trabajadora, que manifestaría una serie de actitudes inadecuadas, comportamientos hostigadores y humillantes, hacia otro/a trabajador/a del establecimiento y que ha sido señalado por él/la denunciante como él/la responsable de los hechos relatados. Es necesario señalar que, en los casos de mal clima laboral, las situaciones antes descritas pueden desarrollarse a partir de las acciones de más de una persona, es decir de un grupo o equipo de trabajo.

**El/la Receptor/a de Denuncia:** Es el/la funcionario/a que tendrá la misión de acoger a quien denuncie, recepcionar su denuncia, contener la situación emocional del denunciante y realizar una profunda orientación al/la trabajador/a, asesorándolo de modo de discriminar a qué tipo de situación correspondería la denuncia presentada e informándole sobre las acciones que están preestablecidas para cada una de las posibles situaciones que se estén presentando.

Es preciso señalar que el/la receptor/a de denuncias no tiene facultad **para decidir o inducir** a la persona denunciante **si debe o no formalizar** la denuncia ni tampoco para clasificar de manera arbitraria el tipo de denuncias que se está estampando. Por el contrario, se espera que en un proceso de profunda orientación le entregue las herramientas de conocimiento y asesoría al/la denunciante para que la persona determine la formalización de su denuncia y comprenda correctamente la clasificación que se logra después del proceso de asesoría diagnóstica.

Este/a funcionario/a, ha sido nombrado/a formalmente mediante una Resolución y es la persona que más se ajusta al “Perfil del/la Receptor/a de Denuncias de Acoso Laboral y/o Sexual, Maltrato o Mal Clima Laboral y/o conflictos de relación interpersonal”, que el Servicio de Salud Coquimbo ha

elaborado para ello (Ver anexo N° 5). Una característica primordial, en la selección del/la receptor/a, es que aquel funcionario/a sea una persona validada por la comunidad hospitalaria del establecimiento y que ha sido **elegida participativamente, idealmente a través de un proceso representativo de votación** para cumplir este rol. El/la Receptor/a deberá llevar un registro con todas las denuncias recibidas (Ver Anexo N° 2), realizar la asesoría diagnóstica del/la denunciante, consignando esta presunción en el informe dirigido al Director/a del establecimiento. Debe además cumplir una función de "acompañamiento" al denunciante, durante todo el tiempo que dure el proceso.

El/la receptor/a de denuncias deberá contar con todas las facilidades necesarias, para desarrollar su labor en los plazos correspondientes. Para ello, informará en el siguiente orden: al/la Director/a del Establecimiento, Comité de Buenas Prácticas Local o Equipo Regional de B.P.L., cualquier anomalía, dificultad, asesoría u otros, que pudiesen afectar y/o requerir para cumplir efectivamente su rol.

Se ha considerado de vital importancia que el pool de Receptores de Denuncias y el/la director/a del establecimiento se reúnan semestralmente, a fin de examinar el historial de denuncias no formalizadas (en caso de que existan) y analizar la operatividad del procedimiento para las formalizadas, proponiendo las medidas correctivas que se requieran. En estas reuniones se hace necesaria la participación de las Unidades de Relaciones Laborales, Calidad de Vida Laboral, Encargado/a de clima laboral, Asesor/a jurídico (en los casos en que existan en el hospital), la jefatura de personal del establecimiento o Subdirector/a de Recursos Humanos (en los establecimientos donde exista) y gremios del establecimiento.

**Pool de Receptores del Establecimiento:** a fin de optimizar el proceso de recepción de denuncias se establece que deben existir como mínimo **dos receptores por establecimiento (esto de acuerdo a particularidades propias de la institución)**, los cuales se entenderán como un **pool de receptores**, al cual podrán asistir los denunciante cuando lo estimen conveniente y de acuerdo a su preferencia personal. **Se deroga la figura del receptor titular y suplente** y se nombra a uno de ellos como **receptor coordinador**, el cual deberá llevar el registro de denuncias y comunicarse con el coordinador regional.

**Receptor de Denuncias Coordinador el Establecimiento:** Considerando que se establece como mínimo la presencia de dos receptores (pool) en cada establecimiento (esto de acuerdo a particularidades propias de la institución),

es necesario nombrar a uno de ellos como “receptor de denuncias coordinador del establecimiento”. Dicha persona será quién obtenga la mayor cantidad de votos en el proceso de elección participativa y tendrá a su cargo la matriz de registro de denuncias, la cual debe llevar y mantener actualizada en absoluta y permanente coordinación con su receptor par en la institución. Además, es el/la encargado/a de comunicarse con el coordinador regional y organizar las reuniones semestrales con el/la directora/a del hospital para el análisis de casos.

**Inhabilitación del pool de receptores:** Se refiere a aquellos **casos específicos y absolutamente excepcionales**, en los que el pool de receptores del establecimiento no pueda ejercer dicha función, según lo indicado en el Artículo 133 del Estatuto Administrativo. En esta situación el/la denunciante debe comunicarse con el coordinador regional para analizar la situación.

**Receptoras de Denuncias de la Dirección del Servicio:** al igual que los demás establecimientos, la Dirección de Servicio cuenta con su pool de receptoras de denuncias, las cuales cumplen además el rol de “**Receptoras de Denuncias Regional**” para los demás establecimientos, siempre y cuando la persona involucrada en la denuncia sea el/la Director/a de hospital en el que se produce la situación a denunciar. Esto considerando que es el/la Director/a del Servicio el que debe tomar acción respecto de la máxima autoridad de un hospital, ya que es su jefe directo. En el caso de que sea un/a director/a de hospital la persona afectada por una situación denunciante, también debe acudir a dicha encargada para efectuar su denuncia.

**El/la Director/a del Establecimiento:** Es aquel funcionario/a que ejerce las funciones de jefatura máxima de un establecimiento hospitalario o del Servicio de Salud Coquimbo, siendo el responsable de velar por el cumplimiento en cada una de las fases del procedimiento y en especial, por los tiempos claramente definidos en éste. Se considera además como el responsable de generar las condiciones para que las relaciones laborales al interior del establecimiento que dirige, ocurran en las mejores condiciones posibles, precavido aquellas situaciones que pudieran significar perjuicio para los/as trabajadores/as y adoptando las acciones o medidas correctivas para tender a la normalización de las situaciones detectadas, anticipándose a las situaciones de crisis en los equipos de trabajo. En el contexto del presente manual le corresponderá evaluar los informes de formalización de denuncias emitidos por el/la receptor/a del establecimiento, valorando los antecedentes y

recomendaciones señaladas y adoptando algunas de las medidas sugeridas en este manual de acuerdo al tipo de situación planteada.

**Fiscal – Investigador/a Sumarial:** es aquel/la funcionario/a público que tiene la responsabilidad de investigar las denuncias formalizadas en las cuales como acción subsecuente se determina la realización de un sumario administrativo o investigación sumaria. Se requiere que previo al proceso de investigación se instruya sobre la conceptualización que le tocará analizar, realizando un proceso exhaustivo y ante todo considerando que involucra a personas en situación de conflicto, debe cumplir los tiempos determinados por la ley para el proceso administrativo que se le asignó desarrollar. Se sugiere a los establecimientos establecer la práctica colaborativa de designar fiscales cruzados (provenientes de otro hospital), para efectuar dichos procesos administrativos y destinar el tiempo necesario para que aquel investigador pueda desarrollar el proceso de manera adecuada y cumpliendo los tiempos legales, además se considera de vital importancia que toda persona que desempeñe esta función deba tener formación y sensibilización en temas de género.

**Gremios Regionales y Locales:** Considerando su activa participación e interés en la generación de este protocolo, además de su rol como defensores de los derechos de los trabajadores, se consideran como observadores de la correcta aplicación del procedimiento, agentes difusores al interior de los establecimientos y fiscalizadores del proceso.

Es preciso señalar que en caso que una persona quisiera denunciar a un/a dirigente que cuenta con fuero gremial (ley 19.296), esto no implica que no pueda someterse a un proceso administrativo, ya que como cualquier funcionario/a que contraviene una prohibición funcionaria establecida en el estatuto administrativo, efectivamente están afectos a la aplicación de un sumario o investigación sumaria para esclarecer los hechos denunciados. Se debe efectuar con el receptor del establecimiento donde labora el dirigente.

**Coordinación Regional en Dirección del Servicio de Salud Coquimbo:** Es la persona encargada de:

- Solicitar informes semestrales con la gestión de denuncias en cada uno de los establecimientos del Servicio de Salud Coquimbo.
- Responder los informes solicitados por el Ministerio de Salud, la Dirección Nacional del Servicio Civil y la autoridad del S. S. Coquimbo.
- Realizar al menos una reunión anual con los/as receptores/as de denuncias para actualizar conocimientos y recibir retroalimentación

sobre la operatividad del procedimiento en los establecimientos. Es preciso destacar que en dichas reuniones de carácter formativo y de entrenamiento se incorpora la formación en igualdad de género a fin de estimular una reflexión por parte del pool de receptores y la puesta en práctica de sus preceptos en el proceso de asesoría que involucra la dinámica relacional de recepción de denuncias.

- Abstenerse de tomar conocimiento de situaciones o casos que se presenten en los hospitales y DSSC, los cuales deben ser canalizados por el receptor de denuncias y determinadas las acciones por el/la directora/a del establecimiento, resolviéndose las situaciones en la respectiva institución donde se generan.

**Comité Local de Buenas Prácticas Laborales:** Considerando su activo rol en la gestión de las buenas prácticas entre personas al interior del establecimiento, se considera fundamental su participación en el proceso actuando en los siguientes ámbitos:

- Difusión.
- Prevención.
- Análisis estadístico de casos, para lo cual podrán solicitar al/la receptor/a, cuando lo estimen conveniente, la estadística de los casos que se han tramitado en el establecimiento.
- Acompañamiento del/la receptor/a.
- Desarrollo de propuestas para la mejora continua del procedimiento.
- Incorporar la perspectiva de igualdad de género en cada una de sus acciones.

**Subsecretaria de Redes Asistenciales:** Sólo aplica en aquel único y exclusivo caso en que sea el/la Director/a del Servicio de Salud Coquimbo, la persona a denunciar. La denuncia debe canalizarse por carta escrita a través de la oficina de partes del Ministerio de Salud, ubicada en Mac Iver 541, Santiago de Chile - Teléfono: (+56 2) 2 5740 100.

## **8. DESARROLLO DEL PROCESO**

El proceso de recepción y tratamiento de denuncias se inicia cuando un trabajador/a que pertenece a cualquier establecimiento hospitalario o Dirección del Servicio de Salud, decide acercarse al/la receptor/a de denuncias del establecimiento para consignar una denuncia respecto de la situación que

le está afectando en su contexto laboral; momento en el cual dicho/a receptor/a debe acoger y contener a la persona, considerando que aquel trabajador/a se encuentra atravesando una situación de aflicción que lo motiva a consultar. En este momento es fundamental orientar al/la consultante sobre los aspectos que involucra el procedimiento, las etapas que deben desarrollarse y los tiempos asociados.

En la misma sesión o en una sesión posterior (esto de acuerdo a los tiempos requeridos para la contención y según el grado de afectación de la persona consultante) él/la Receptor/a debe desarrollar el proceso de asesoría diagnóstica respecto de la situación que le afecta a la persona, en este contexto es necesario recalcar que es prioritario obtener la mayor cantidad y precisión de datos que la persona denunciante pueda aportar de modo de asesorar correctamente a la persona sobre el tipo de situación que podría estarle afectando. Es preciso recordar que nuestros/as receptores poseen amplia formación en las teorías que sustentan y diferencian las cinco posibles situaciones de denunciar y que este manual posee un vasto marco teórico que respalda el proceso de asesoría diagnóstica a desarrollar para con la persona denunciante. En este momento es vital estimular al denunciante para que sea capaz de reunir y sistematizar la mayor cantidad de antecedentes, pruebas y hechos que logren dar sustento a la situación denunciada de modo de facilitar el desarrollo de las medidas a decretar según la situación a la que correspondería la denuncia.

Una vez asesorado en profundidad se le debe comunicar al denunciante que es necesario tomar la decisión de formalizar o no la denuncia, proceso que implica completar personalmente y de puño y letra el formulario de recepción de denuncias ideado para estos efectos. En este contexto y de acuerdo a la **asesoría diagnóstica realizada, la cantidad y solidez de los antecedentes con que cuenta el/la denunciante;** la persona puede decidir **NO** formalizar la denuncia, dejando una constancia que el/la receptor/a procederá a registrar en su planilla, archivando el caso. Para todos los casos en los que no se ha formalizado la denuncia el/la receptor/a deberá retroalimentar al/la Director/a del establecimiento semestralmente sobre el estado de situación en cuanto a denuncias no formalizadas. También se ha considerado necesario que aquel receptor/a informe semestralmente a la coordinación del Servicio de Salud Coquimbo, tanto la cantidad de denuncias formalizadas, las no formalizadas y el estado de situación y resolución de cada una de ellas, en el formato de registro que se adjunta en Anexo 2.

Por el contrario, si el denunciante decide formalizar la denuncia deberá completar el formulario de formalización de denuncia y entregárselo al/la

receptor/a de denuncias, quién elaborará el informe de formalización de la denuncia (Anexo 3) para hacérselo llegar al Director/a del establecimiento en un plazo máximo de **3 días hábiles**. Cabe señalar que este proceso se fundamenta y está descrito explícitamente en el artículo 90 del estatuto administrativo y letras 90A y 90B adicionadas por la ley 20.205 a dicho estatuto (Anexo 9).

Una vez recibido el informe de formalización de la denuncia por parte del Director/a del establecimiento, tal como establece el estatuto administrativo Ley 18.834 en su artículo 90 B "La autoridad que reciba la denuncia tendrá desde esa fecha un plazo de **tres días hábiles** para resolver **si la tendrá por presentada**. En caso que quien reciba la denuncia carezca de competencia para resolver sobre dicha procedencia, tendrá un término de 24 horas para remitirla a la autoridad que considere competente. Si habiendo transcurrido el término establecido en el inciso anterior, la autoridad no se ha pronunciado sobre la **procedencia** de la denuncia, entonces **se tendrá por presentada**". En términos concretos la ley otorga la potestad a la máxima autoridad del establecimiento **para tener o no por presentada** una denuncia formalizada en el plazo de tres días hábiles pudiendo en ese intertanto desestimar el caso presentado, para estos efectos deberá emitir un informe fundado que justifique su determinación (Anexo 4), enviando dicho informe a la persona denunciante y al/la receptor/a del establecimiento.

Pasado ese plazo de tres días, el director pierde dicha potestad, debiendo pronunciarse de manera obligatoria en un plazo máximo de siete días (acuerdo consensuado en reunión ampliada con referentes y gremios de la región de Coquimbo) sobre la resolución del caso de acuerdo a las orientaciones que entrega el diagrama de procedimientos.

Considerando que la toma de decisión requiere contar con antecedentes que en algunas oportunidades no son suficientes con los aportados por el/la denunciante; El/la directora del hospital podrá asesorarse con su Unidad de Relaciones Laborales, Calidad de Vida Laboral, Encargado/a de clima laboral, Asesor/a jurídico (en los casos en que existan en el hospital) y/o la jefatura de personas del establecimiento. En este ámbito **queda estrictamente prohibido** convocar tanto a la persona denunciante como a la denunciada o a cualquier otro funcionario que tenga interés directo o indirecto en los hechos que se denuncian.

En los casos en que se determine un procedimiento administrativo (sumario - investigación sumaria) la unidad encargada de redactar la resolución exenta de inicio y cierre de la investigación debe incluir en la distribución del documento al/la receptor/a de denuncias para que tome

conocimiento de la determinación inicial y resultado final del caso formalizado ante el/la Director/a.

**Es completamente imprescindible velar por que los tiempos asociados a cada momento del proceso se cumplan, ya que esta es la única forma de validar nuestros procesos administrativos garantizando la seriedad y efectividad de este procedimiento.**

Es necesario recalcar que este instrumento ha sido diseñado de modo de abordar las diferentes situaciones que pudiesen afectar negativamente los contextos laborales de las personas que se desempeñan en nuestros establecimientos, sin embargo es correcto señalar que cada uno/a de nosotros/as, debemos esforzarnos por mantener nuestros ambientes de trabajo sanos, de modo de tener una cultura preventiva en cuanto a las situaciones ya señaladas, actuando de acuerdo a la normativa que nos regula, estimulando el respeto de los derechos y deberes individuales y preservando la probidad e impecabilidad en el desempeño de las funciones.

Al respecto se precisan los momentos claves del procedimiento en las siguientes acciones:

**Acojida, Contención, Orientación:** Son las acciones que debe realizar el/la receptor/a de denuncias cuando un/a trabajador/a se acerca a plantear alguna situación laboral que le esté afectando negativamente. Dichas acciones pueden ocurrir en una o más sesiones en las cuales la persona afectada recibirá el apoyo emocional que requiere, junto con la detallada y correcta orientación sobre el procedimiento, los cursos de acción, y la debida orientación que le permita al/la denunciante tomar la decisión de formalizar o no la denuncia, valorando los antecedentes que posee y la situación que le afecta.

**Asesoría Diagnóstica:** Es la acción que debe realizar el/la receptor/a de denuncias una vez que ha procedido a contener a la persona denunciante. Esta etapa considera una profunda asesoría sobre los indicadores y hechos que permiten discriminar entre las situaciones de acoso laboral y/o sexual, maltrato, mal clima laboral, conflicto de relación interpersonal. Es necesario señalar que cada uno/a de los/as receptores/as tiene amplia formación en dichas temáticas lo que permite afirmar que cuentan con la debida expertiz para asesorar tanto a la persona denunciante, así como al/la Director/a del establecimiento, en su respectivo informe que se emite una vez que el/la trabajador/a ha decidido formalizar la denuncia. En esta etapa el/la receptor/a debe solicitarle a la persona denunciante todos los medios de prueba con los que cuente para realizar la denuncia, informándole que este requisito resulta

fundamental para las acciones que posteriormente deberá determinar el/la director/a del establecimiento.

Es importante señalar que en caso de que la denuncia resultare falsa la ley 20.205 agregó la letra D al artículo 125 del estatuto administrativo, considerando esta situación como una causal de destitución del denunciante, post aplicación de proceso administrativo correspondiente.

**Formalización de la Denuncia:** Es el acto formal de dar a conocer la situación irregular que está experimentando un/a trabajador/a y que puede corresponder a una situación de acoso laboral y/o sexual, maltrato o mal clima laboral y/o conflicto de relación interpersonal. La denuncia deberá ser presentada personalmente por la persona afectada ante el/la receptor/a de denuncia, momento en el cual, él/la denunciante deberá, de su puño y letra, consignar en el "formulario de formalización de denuncias" los hechos que estarían constituyendo la situación denunciada y firmar el referido formulario. La denuncia que no cumpla con los requisitos previamente establecidos se tendrá por no presentada. Si la decisión de formalizar la denuncia es afirmativa, permitirá al/la receptor/a enviar el "formulario de formalización de denuncias" y "el informe de formalización" al/la director/a del establecimiento adjuntando todos los medios de prueba aportados por la persona denunciante. En caso contrario debe registrar en planilla y archivar la consulta.

## **9. TOMA DE DECISIONES RESPECTO DEL CASO PRESENTADO**

Una vez que se ha formalizado la denuncia y entregado todos los antecedentes por parte la persona denunciante, el/la receptor/a emitirá el denominada "informe de formalización" y lo conducirá al/la directora/a del Establecimiento (ver Anexo N° 3), quien procederá a tomar las medidas pertinentes, las cuales serán diferenciadas según la asesoría diagnóstica contenida en el informe:

**Situación de Mal Clima Laboral y/o Conflicto de Relación Interpersonal:** En esta situación el/la director/a del establecimiento puede recurrir a las siguientes acciones:

- **Resolución de Conflictos:** Es un sistema de trabajo similar a la mediación en el que un tercero imparcial, llamado mediador ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos. Esta acción debe desarrollarla algún

profesional asesor al que se le requiera dicha intervención y que cuente con las competencias para este ejercicio.

- **Intervención en Clima Laboral:** Es aquella acción que implica el diagnóstico, informe, desarrollo de un plan de intervención y seguimiento respecto del clima laboral de una Unidad de Trabajo en particular (Ver Punto 6 del Marco Teórico). Requiere su ejecución por parte de un profesional con las competencias para este ejercicio.
- **Otro tipo de Intervención:** El/la directora/a podrá determinar otras acciones que permitan abordar la situación detectada o en su defecto y considerando los antecedentes presentados, determinar no realizar ninguna acción, entendiendo la responsabilidad administrativa que esta decisión conlleva.

**Situación de Maltrato Laboral:** En la situación de maltrato laboral (ver cuadro diferenciador) se considera que se está vulnerando el principio de probidad administrativa, por lo tanto, el/la Director/a debe decretar la respectiva investigación sumaria o sumario administrativo que permita esclarecer los hechos denunciados.

**Situaciones de Acoso Laboral y/o Sexual:** En estas situaciones (ver cuadro diferenciador) se considera que se está vulnerando el principio de probidad administrativa, por lo tanto, el/la directora/a debe decretar la respectiva investigación sumaria o sumario administrativo que permita esclarecer los hechos denunciados.

Se reitera que la unidad encargada de redactar la resolución exenta de inicio y cierre de la investigación sumaria o sumario administrativo debe incluir en la distribución del documento al/la receptor/a de denuncias para que tome conocimiento de la determinación inicial y resultado final del caso formalizado ante el/la Director/a.

Para los casos que no signifiquen la aplicación de un proceso administrativo, el/la directora del hospital debe asegurarse de comunicar a la persona denunciante y al/la receptor/a del establecimiento, por el medio que estime conveniente la determinación que ha tomado respecto de la situación denunciada.

## **10. ASPECTOS NORMATIVOS**

### **Inconveniencia de mecanismos alternativos de resolución:**

Si se cuenta con antecedentes que permitan presumir la presencia de maltrato, acoso laboral o sexual, lo que procede es el debido proceso

administrativo y no otra vía alternativa de resolución, como mediación, conciliación u otro tipo diferente al proceso sumarial. Esta medida busca evitar la doble victimización, considerando que, en situaciones de acoso sexual - laboral o maltrato, **la situación denunciada no permite** ningún tipo de mediación.

Por otra parte, es necesario tener en consideración que a partir de multiplicidad de dictámenes, la Contraloría General de la República concluye e instruye que una vez formalizada una denuncia de acoso laboral y sexual, corresponde iniciar un proceso sumarial: "Las investigaciones sumarias y los sumarios administrativos son procedimientos específicamente reglados por la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, la que determina debidamente su tramitación y las diversas instancias contempladas al efecto, las cuales tienen por finalidad garantizar una adecuada defensa de los afectados, con miras a configurar un debido proceso, de manera que respecto de ellos no caben otros trámites que los previstos en la normativa pertinente de ese cuerpo legal".<sup>5</sup>

#### **Medidas de Resguardo:**

Una vez tomado conocimiento el/la director/a del establecimiento sobre la situación denunciada, podrá adoptar en cualquier momento del proceso las denominadas: "Medidas de Resguardo" que corresponden a toda acción que realice el/la director/a del Establecimiento, en beneficio del bienestar biopsicosocial del/la denunciante y que están normadas textualmente en el Artículo 90 A del estatuto administrativo (adicionado en ley 20.205):

**a) No podrán ser objeto** de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.

**b) No ser trasladados de localidad o de la función** que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.

**c) No ser objeto de precalificación anual**, si el denunciado fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicite el denunciante. Si no lo hiciere, regirá su última calificación para todos los efectos legales.

---

<sup>5</sup> Documento "Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual"; pág. 12.

Aceptada la denuncia por una autoridad competente, la formulación de ella ante otras autoridades no dará origen a la protección que establece este artículo.

Para profundizar en este aspecto se cita la ley 20.205 que protege al funcionario que denuncia irregularidades y faltas al principio de probidad, en el anexo 9 del presente documento.

### **Acciones con el/la Denunciado/a ejercidas por el fiscal, como medida de resguardo para el mejor desarrollo del debido proceso:**

En el Artículo 136 del estatuto administrativo se indica que durante el curso de un sumario administrativo el fiscal podrá suspender de sus funciones o destinar transitoriamente a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad, al o a los inculpados como medida preventiva. La medida adoptada terminará al dictarse el sobreseimiento, que será notificado personalmente y por escrito por el actuario, o al emitirse el dictamen del fiscal, según corresponda. En caso de que el fiscal proponga en su dictamen la medida de destitución, podrá decretar que se mantenga la suspensión preventiva o la destinación transitoria, las que cesarán automáticamente si la resolución recaída en el sumario, o en alguno de los recursos que se interponga conforme al artículo 141, absuelve al inculpado o le aplica una medida disciplinaria distinta de la destitución.

### **Falsa Denuncia:**

Si durante cualquier etapa en la aplicación de este procedimiento, se descubriese que se presentó una falsa denuncia y posteriormente se comprueba a través del proceso administrativo correspondiente que la persona denunciante, **utilizó el procedimiento para realizar una denuncia maliciosamente falsa**, se aplicará la medida de destitución tal como se indica en la causal esgrimida en la letra D del Artículo 125 del estatuto administrativo que numera las causales de destitución.

### **Sobre los Procesos Administrativos y la Responsabilidad Funcionaria:**

Es importante recordar lo siguiente:

La investigación sumaria es un procedimiento concentrado y secreto que sólo da lugar a la aplicación de multa o censura y dura 5 días hábiles. En efecto, si la autoridad estima que los hechos son susceptibles de ser sancionados con medida disciplinaria, ordenará la instrucción de investigación sumaria, la que tiene por objeto verificar la existencia de los hechos y la individualización de los responsables y su participación. Cabe señalar, finalmente, que si en el transcurso de la investigación sumaria se constata que

los hechos revisten mayor gravedad, se pondrá término a este procedimiento y se dispondrá, por la autoridad competente, que la investigación prosiga mediante un sumario administrativo

El sumario administrativo se trata de un procedimiento más extenso que el anterior que tiene como plazo 20 días hábiles para su ejecución y en virtud del cual pueden determinarse todo tipo de sanciones de la escala establecida en el estatuto administrativo. Puede solicitarse una extensión de plazo para su ejecución, pero considerando que las situaciones investigadas involucran personas no se recomienda en ningún caso extender el plazo legal establecido.

El control del tiempo de duración de los sumarios y sus vistos buenos para resolución final de los directores están radicados en las unidades de Auditoría, Oficina de Personal y de Asesoría Jurídica de los hospitales y dirección regional (DSSC más hospitales de baja y mediana complejidad). Es importante destacar en caso de exceso de demora en el tiempo de investigación el afectado puede dirigirse a contraloría para denunciar la irresponsabilidad funcionaria. Los últimos pronunciamientos de contraloría han ordenado instruir sumario para el fiscal o investigador sumario designado, por lo tanto, es imperativo cumplir los tiempos asociados a cada proceso administrativo. Se recomienda que el director del establecimiento pueda liberar parte de la carga laboral del investigador/a sumario o fiscal y del/la actuario/a a fin de facilitar el cumplimiento de los plazos por parte este funcionario/a designado/a para la investigación de los hechos.

En ambos procesos investigativos es preciso señalar que el sobreseimiento del caso no significa que se efectuó una falsa denuncia (lo cual sólo se podría comprobar a través de otro proceso administrativo). Es importante destacar que para aquellos testigos que levanten falso testimonio en el proceso investigativo son susceptibles de recibir sanción al comprobar la falsa denuncia **(acreditado luego de un sumario administrativo)**.

Finalmente, a través del ordinario 20/2018 proveniente del Ministerio de Salud, las Unidades de Auditoría realizan el control de estado de los procesos sumariales en DSSC y Hospitales de Alta complejidad de manera trimestral, sin perjuicio que a contar de 2019 se incluye en su plan de trabajo anual la auditoria de los tiempos que están tomando los procesos administrativos dictados a partir de las orientaciones contenidas en el presente manual.

### **Relación Jefaturas y Equipos de Trabajo**

En la dinámica laboral en ocasiones se producen tensiones que inquietan a los equipos de trabajo, produciendo situaciones que deben ser

abordadas por las jefaturas de dichos/as trabajadores/as, ya que es el "líder de equipo" el que debe comandar la resolución de situaciones internas de las unidades de trabajo.

En el contexto de este manual es necesario relevar la importancia de lo indicado en párrafo antecedente y precisar algunas situaciones que **no deben** considerarse como acoso ni maltrato:

**Término de contrato:** Sea porque el programa a cargo del trabajador terminó o porque con motivos justificados y previa evaluación objetiva (por ej.: historial de calificaciones deficientes) se determina finalizar un contrato (contrata), dicho determinación no debe considerarse como una conducta de maltrato o acoso, ya que estos fenómenos son complejos, sostenidos en el tiempo y tienen multiplicidad de manifestaciones, lo que los diferencia de una determinación objetiva y justificada.

**Instrucciones de Jefatura a equipos y personas:** La organización del trabajo en nuestra institución requiere la presencia de jefaturas que estructuren y ordenen el funcionamiento de las unidades, servicios, etc. En este contexto las instrucciones que se imparten desde la jefatura a sus equipos de trabajo o personas dependientes no deben ser consideradas como maltrato o acoso cuando se entregan con objetividad, criterio y buen trato. Se entiende que, por el contrario, las actitudes de menoscabo, humillación, descriterio o mala intención si deben ser denunciadas oportunamente por los afectados.

**Relación de pares en equipos de trabajo y hacia jefaturas:** Los equipos de trabajo están mandatados a realizar su trabajo con la respectiva responsabilidad administrativa y organizacional, que permita obtener resultados exitosos en la tarea encomendada. En este contexto de relación interpersonal, se entiende completamente extemporánea la manifestación de actitudes de mobbing entre compañeros de trabajo y para con su respectiva jefatura. Cabe consignar que este tipo de actitudes colectivas si son susceptibles de denunciar en el contexto de este procedimiento, ya que contravienen el principio de probidad administrativa y afectan negativamente el desempeño de los equipos de trabajo.

## **11. DIFUSIÓN**

Este manual de procedimientos será difundido a todos/as los/as trabajadores/as, en cada uno de los establecimientos de la Red del Servicio de Salud Coquimbo, utilizando las siguientes formas:

**Plan anual de prevención:** Se elaborará anualmente y será ejecutado por los Comités de Buenas Prácticas laborales y la Coordinación Regional desde la Dirección de Servicio, el que se compone de: charlas, talleres, material informativo y audiovisual, entre otras actividades que se diseñarán e implementarán anualmente.

**Digitalmente** a través de la publicación en su página Web institucional: <http://sscoquimbo.redsalud.gob.cl> a fin de lograr el debido conocimiento de todas las personas que se desempeñen en este Servicio de Salud y del público en general.

**Presencialmente** a través del desarrollo de charlas y talleres de **iniciativa regional**, por parte de la coordinación temática del Servicio de Salud Coquimbo y que forman parte del plan anual de prevención.

**Presencialmente** con el desarrollo de jornadas y actividades de **iniciativa local** en cada uno de los establecimientos, organizadas y ejecutadas por los Comités de Buenas Prácticas Laborales.

Todas las actividades incorporan tres pilares fundamentales:

1. El carácter preventivo del procedimiento.
2. La socialización de los contenidos del manual tanto en su marco teórico como en la operatividad del procedimiento.
3. Un módulo de equidad de género con contenidos elaborados por la mesa de equidad de género, quienes formalizarán un dossier de actividades tanto a **nivel regional** como a **nivel local**, para ser empleados en ambos niveles.

Respecto de los/as directores/as que van asumiendo funciones y para los/as nuevos/as receptores/as que pudieran incorporarse en los establecimientos, se agendará una inducción presencial respecto del presente manual y su respectiva normativa vigente con los tres pilares ya indicados. Dicha actividad debe desarrollarse en el primer mes en que se inicia su desempeño.

Adicionalmente se incorporará formación en perspectiva de género en los talleres que cada año organiza el Departamento de Asesoría Jurídica del Servicio de Salud Coquimbo, quienes forman fiscales a través de la dictación de dos cursos regionales para trabajadores/as de la institución.

## 12. REGISTROS

El manual cuenta con cuatro formatos que permiten registrar los diferentes momentos del procedimiento:

- **Anexo 1:** Formulario de Formalización de Denuncias de Acoso Laboral y/o Sexual, Maltrato, Mal Clima Laboral, Conflicto de Relación Interpersonal.
- **Anexo 2:** Matriz de Registro de Denuncias recibidas de Acoso Laboral y/o Sexual, Maltrato Mal Clima Laboral, Conflicto de Relación Interpersonal, la cual es de propiedad y administración del receptor del establecimiento.
- **Anexo 3:** Informe: "Formalización de Denuncia" que se dirige por parte del receptor al/la directora/a del establecimiento.
- **Anexo 4:** Informe: "Toma de Decisión por Parte del/la directora/a".

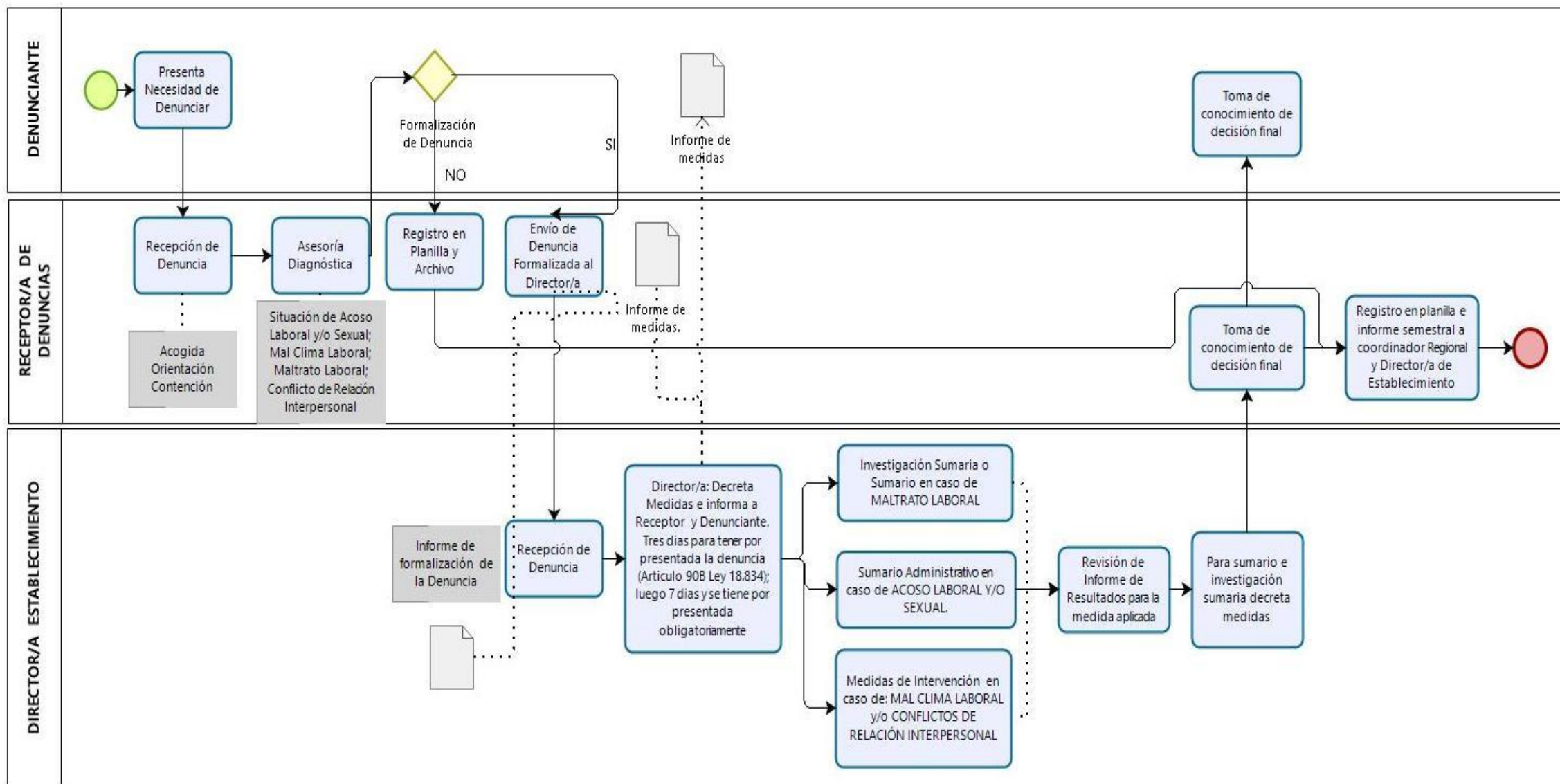
## 13. EVALUACIÓN

Para realizar la evaluación local del procedimiento el/la Receptor/a de Denuncias y el/la director/a del establecimiento se deben reunir semestralmente en enero y julio, a fin de examinar el historial de denuncias **no formalizadas** (en caso de que existan) y analizar la operatividad del procedimiento en **las denuncias formalizadas**, proponiendo las medidas correctivas que se requieran.

En diciembre y junio el/la Receptor/a de Denuncias deben completar el informe semestral que el coordinador regional le solicitará, en el cual se indicará la estadística de casos no formalizados y formalizados con su respectivo resultado. Si el MINSAL o el Servicio Civil requiriera información en otras fechas diferentes a las indicadas en párrafo antecedente, el establecimiento a través de su receptor/a de denuncias deberá actualizar los informes semestrales informando al coordinador regional a requerimiento del mismo.

## 14. FLUJOGRAMA

Es preciso destacar que la modelación del proceso se realizó con el programa especialista en diagramación: "BIZAGI Process Modeler", por lo que cumple con los estándares internacionales de modelación de procesos.



## **15. MARCOS TEORICOS Y LEGALES**

### **PERSPECTIVA DE GÉNERO**

En los últimos años se produjo un importante avance en las ciencias sociales, al incorporarse los denominados estudios de la mujer como un nuevo paradigma. El género, como categoría social, es una de las contribuciones teóricas más significativas del feminismo contemporáneo. Esta categoría analítica surgió para explicar las desigualdades entre hombres y mujeres, poniendo el énfasis en la noción de multiplicidad de identidades. Lo femenino y lo masculino se conforman a partir de una relación mutua, cultural e histórica. El género es una categoría transdisciplinaria, que desarrolla un enfoque globalizador y remite a los rasgos y funciones psicológicos y socioculturales que se le atribuye a cada uno de los sexos en cada momento histórico y en cada sociedad. Las elaboraciones históricas de los géneros son sistemas de poder, con un discurso hegemónico y pueden dar cuenta de la existencia de los conflictos sociales; Y la problematización de las relaciones de género logró romper con la idea del carácter natural de las mismas. Lo femenino o lo masculino no se refiere al sexo de los individuos, sino a las conductas consideradas femeninas o masculinas. En este contexto, la categoría de género puede entenderse como una explicación acerca de las formas que adquieren las relaciones entre los géneros, que algunos consideran como una alternativa superadora de otras matrices explicativas, como la teoría del patriarcado.

Se sostiene que, aunque la incorporación del concepto de "patriarcado" constituyó un avance importante para explicar la situación de las mujeres, resultó insuficiente para comprender los procesos que operan dentro de la estructura social y cultural de las sociedades, condicionando la posición e inserción femenina en realidades históricas concretas.

Según Marta Lamas, aun cuando ya en 1949 aparece como explicación en *El segundo sexo* de Simone de Beauvoir, el término género sólo comienza a circular en las ciencias sociales y en el discurso feminista con un significado propio y como una acepción específica (distinta de la caracterización tradicional del vocablo que hacía referencia a tipo o especie) a partir de los años setenta. No obstante, sólo a fines de los ochenta y comienzos de los noventa el concepto adquiere consistencia y comienza a tener impacto en América Latina. Entonces las intelectuales feministas logran instalar en la academia y las políticas públicas la denominada "perspectiva de género".

En 1955 John Money propuso el término "papel de género" para describir el conjunto de conductas atribuidas a los varones y a las mujeres, pero ha sido

Robert Stoller quien estableció más claramente la diferencia conceptual entre sexo y género. Los sistemas de género se entienden como los conjuntos de prácticas, símbolos, representaciones, normas y valores sociales que las sociedades elaboran a partir de la diferencia sexual anatómico-fisiológica y que dan sentido a las relaciones entre personas sexuadas (De Barbieri, 1990).

Según Gomariz, a partir de estas referencias conceptuales pueden examinarse distintos planos del conocimiento acumulado en la materia. De modo amplio podría aceptarse que constituyen reflexiones sobre género todas aquellas que se hicieron en la historia sobre las consecuencias y significados que tiene pertenecer a cada uno de los sexos. Para Gomariz puede denominarse como "estudios de género" el segmento de la producción de conocimientos que se ha ocupado de ese ámbito de la experiencia humana.

La "perspectiva de género", en referencia a los marcos teóricos adoptados para una investigación, capacitación o desarrollo de políticas o programas, implica:

- a) reconocer las relaciones de poder que se dan entre los géneros, en general favorables a los varones como grupo social y discriminatorias para las mujeres;
- b) que dichas relaciones han sido constituidas social e históricamente y son constitutivas de las personas;
- c) que las mismas atraviesan todo el entramado social y se articulan con otras relaciones sociales, como las de clase, etnia, edad, preferencia sexual y religión.

La perspectiva de género opta por una concepción epistemológica que se aproxima a la realidad desde las miradas de los géneros y sus relaciones de poder. Sostiene que la cuestión de los géneros no es un tema a agregar como si se tratara de un capítulo más en la historia de la cultura, sino que las relaciones de desigualdad entre los géneros tienen sus efectos de producción y reproducción de la discriminación, adquiriendo expresiones concretas en todos los ámbitos de la cultura: el trabajo, la familia, la política, las organizaciones, el arte, las empresas, la salud, la ciencia, la sexualidad, la historia. La mirada de género no está supeditada a que la adopten las mujeres ni está dirigida exclusivamente a ellas. Tratándose de una cuestión de concepción del mundo y de la vida, lo único definitorio es la comprensión de la problemática que abarca y su compromiso vital.

Existe cierto consenso en que es necesario establecer distinciones entre sexo y género. El sexo corresponde a un hecho biológico, producto de la diferenciación sexual de la especie humana, que implica un proceso complejo

con distintos niveles, que no siempre coinciden entre sí, y que son denominados por la biología y la medicina como sexo cromosómico, gonadal, hormonal, anatómico y fisiológico. A la significación social que se hace de los mismos se la denomina género. Por lo tanto, las diferencias anatómicas y fisiológicas entre hombres y mujeres que derivan de este proceso, pueden y deben distinguirse de las atribuciones que la sociedad establece para cada uno de los sexos individualmente constituidos.

Aunque existen divergencias en su conceptualización, en general la categoría de género es una definición de carácter histórico y social acerca de los roles, identidades y valores que son atribuidos a varones y mujeres e internalizados mediante los procesos de socialización. Algunas de sus principales características y dimensiones son:

- 1) es una construcción social e histórica (por lo que puede variar de una sociedad a otra y de una época a otra);
- 2) es una relación social (porque descubre las normas que determinan las relaciones entre mujeres y varones);
- 3) es una relación de poder (porque nos remite al carácter cualitativo de esas relaciones);
- 4) es una relación asimétrica; si bien las relaciones entre mujeres y varones admiten distintas posibilidades (dominación masculina, dominación femenina o relaciones igualitarias), en general éstas se configuran como relaciones de dominación masculina y subordinación femenina;
- 5) es abarcativa (porque no se refiere solamente a las relaciones entre los sexos, sino que alude también a otros procesos que se dan en una sociedad: instituciones, símbolos, identidades, sistemas económicos y políticos, etc.);
- 6) es transversal (porque no están aisladas, sino que atraviesan todo el entramado social, articulándose con otros factores como la edad, estado civil, educación, etnia, clase social, etc.);
- 7) es una propuesta de inclusión (porque las problemáticas que se derivan de las relaciones de género, sólo podrán encontrar resolución en tanto incluyan cambios en las mujeres y también en los varones);
- 8) es una búsqueda de una equidad que sólo será posible si las mujeres conquistan el ejercicio del poder en su sentido más amplio (como poder crear, poder saber, poder dirigir, poder disfrutar, poder elegir, ser elegida, etcétera).<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Artículo en red: <http://www.mujeresenred.net/spip.php?article1395>

En virtud de visibilizar y promover la equidad de género, se mencionan a continuación definiciones que nos ayudarán a comprender algunos conceptos claves sobre violencias de género:

A los efectos de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), la expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

La convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "convención de Belem do para" menciona que "debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado", además menciona que se incluye la violencia física, sexual y psicológica, y que se puede dar dentro de la familia o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual; además se menciona que puede darse en la comunidad, puede ser perpetrada por cualquier persona y comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.

Es necesario comprender que durante décadas lo laboral se vio identificado con roles masculinos, lo cual, y con el paso de los años ha ido cambiando, la mujer ocupa espacios laborales que antes eran exclusivos para el hombre, este cambio implica una deconstrucción de lo que es género en el ámbito laboral.

Como ejemplo, el acoso sexual es, sobre todo, una manifestación de relaciones de poder y de desigualdad de género, donde generalmente son las mujeres quienes están más expuestas a sufrir acoso o abuso sexual, estas manifestaciones de acoso o abuso sexual en sus diversas formas, están asociadas a rasgos culturales y estereotipos sexistas que aún prevalecen, a pesar de la masiva entrada de las mujeres a la fuerza de trabajo.

## ACOSO LABORAL

### Definiciones:

El término **Acoso Laboral**, es conocido también, como Acoso Psíquico Laboral, Mobbing o Psicoterrorismo Laboral. Uno de los principales y más reconocido investigador de esta temática, es el Psicólogo sueco Heinz Leyman, quien define este tipo de acoso como: *“fenómeno en que una o más personas, ejercen situación de violencia psicológica extrema, de forma sistemática, y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona o personas, en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima ó víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas, acaben abandonando el lugar de trabajo”*<sup>7</sup>.

En la práctica, es la clase de comportamiento, que atemoriza, ofende, degrada y humilla a un funcionario (a), por medio de actitudes ofensivas ejercidas de manera continua y por un tiempo prolongado, de al menos seis meses.

*No es acoso laboral, aquellas conductas o diferencias, surgidas, por la interacción propia del trabajo con las personas*

### Definición de Acoso Laboral del Servicio de Salud Coquimbo:

De acuerdo a lo anterior y al análisis efectuado por el Servicio de Salud Coquimbo, es que esta institución ha llegado a definir su propia conceptualización del fenómeno, la que se entenderá como:

***“Es cualquier conducta abusiva premeditada de intimidación y/o limitación, dirigida a una determinada persona en su entorno laboral, dentro o fuera de la organización, de manera sistemática y reiterada. El acoso laboral puede ser ejercido por uno o más compañero (s) de trabajo, subordinado (s) o superior (es), causando daño a la integridad física y/o psíquica del afectado (a), situación que lo lleva a poner en riesgo la estabilidad o continuidad laboral del acosado (a)”***.<sup>8</sup>

Apoyándose en las teorías existentes y como una forma de hacer más clara la identificación de este tipo de Acoso, se presentan a continuación algunos aspectos relevantes sobre esta temática:

<sup>7</sup> *The Mobbing Encyclopaedia "Bulling" The Definition of Mobbing at Workplaces. Heinz Leymann.*

<sup>8</sup> *Construcción realizada en forma conjunta, por representantes de Hospitales, Gremios y Dirección del Servicio*

**Tipos de Acoso Laboral:** De acuerdo a la jerarquía del acosador/a y el afectado/a, puede ser clasificado en: ascendente, horizontal o descendente.

- a) Ascendente:** Se define como el tipo de acoso, en que la víctima (acosado/a) es una persona, que ocupa un cargo de nivel superior, al que ocupa el o los acosadores al interior de la institución, es decir cuando una persona que ocupa un cargo superior, es acosado/a por su subordinado/a (s).
- b) Horizontal:** Se define como el tipo de acoso, ejercido por un par o compañero (s) de trabajo de la víctima, ambos tienen el mismo nivel jerárquico al interior de la organización.
- c) Descendente:** Se define como el acoso ejercido por una persona, que ostenta un cargo jerárquico superior al cargo ocupado por la víctima (acosado/a). Aquí, generalmente es posible identificar de forma más clara, el abuso de poder.

A continuación, y a modo de ejemplo, se señalan algunas situaciones que al presentarse de manera sistemática y recurrente, permiten tipificar el Acoso Laboral:

**Algunas Conductas de Acoso Laboral que Pueden Afectar al Acosado/a:**

- Reducción drástica de las tareas y funciones que realiza.
- Se ataca la autoestima de la víctima, a través de comentarios inaceptables sobre su apariencia física, con un sentido claro de discriminación.
- Menospreciar y denigrar el resultado del trabajo que ha realizado.
- Se crea un ambiente adverso, pudiendo hacer cómplice al entorno, sin que éste necesariamente se sienta participe.
- Obstaculización de trámites realizados por el acosado, que se relaciona con sus derechos como trabajador (a).
- Ocultar las herramientas necesarias y/o la información requerida por la víctima, para realizar su trabajo.
- Abuso de poder, con fijación de objetivos inalcanzables o asignación de tareas imposibles, con la finalidad de mermar sus capacidades.
- Se le asignan tareas rutinarias, sin sentido, inútiles o claramente inferiores a sus capacidades.
- Acciones destinadas a discriminar, aislar o desacreditar a una persona, a través de la manipulación de su reputación.
- No se le invita a reuniones de trabajo o extra laborales, a las que debiera asistir.

- Se le grita o reprende en público.
- Se ignoran sus logros o se le atribuyen a otras personas.
- Denegación injustificada de acceso a permisos, actividades de formación u otros.

### **Factores Internos que Favorecen el Surgimiento de Acoso Laboral:**

Existen ciertos factores y situaciones determinadas, que suceden al interior de la organización y que favorecen el surgimiento de situaciones de Acoso Laboral:

- Liderazgo mal ejercido.
- Falta de comunicación interna y mal ejercicio de los canales de comunicación existentes.
- Conflictos al interior de la institución no resueltos.
- Falta de valoración al trabajo realizado por los funcionarios.
- Funciones y tareas no definidas claramente.
- Exigencias desmedidas y presión laboral constantes.
- Ambientes estresantes o con un alto nivel de estrés.
- Falta de asertividad en el planteamiento de los problemas.
- Políticas internas poco claras o no existentes.
- Falta de participación activa de los funcionarios.

### **LEY 20.607 SOBRE ACOSO LABORAL:**

La ley **20.607** publicada en el Diario Oficial, el día 8 de Agosto de 2012, tipifica y sanciona el Acoso laboral en las organizaciones. Esta ley contiene los siguientes efectos **(ver Anexo N° 5)**:

- Realiza Modificaciones al Código del Trabajo sancionando las prácticas de acoso laboral.
- Realiza Modificaciones a la ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo, para funcionarios Públicos.
- Realiza Modificaciones a la ley 18.883 Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales.

## **MALTRATO LABORAL<sup>9</sup>**

Si bien el concepto de acoso es el más utilizado y tematizado, no debemos olvidar que existe otra manifestación de violencia organizacional que no está tipificado ni existe normativa que lo sancione como tal: el maltrato laboral.

Se define como "cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica<sup>10</sup>"

Constituye un atentado a la dignidad de una persona y al igual que acoso laboral es una conducta que constituye agresión, puede ejercerlo una jefatura, un par o un conjunto de compañeros de trabajo. El efecto de esta acción agresiva puede ser el menoscabo y humillación, causado por acciones discriminatorias u otras que vulneren sus derechos fundamentales.

Cuando hablamos de maltrato laboral nos referimos a las siguientes conductas más comunes:

La conducta violenta es generalizada, ya que no existen distinciones frente a la "víctima", sino más bien la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales. Sin embargo, no importando la causa de la conducta, tenemos que centrarnos en el daño que provoca el maltrato y lo complejo de esta acción, por tanto, la gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos serán esenciales.

La acción es evidente, debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato estamos frente a acciones que no son encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, sin importar contexto ni lugar, pareciera que el agresor no quiere ocultar su accionar, ya que lo más probable es que no le importe o que la conducta está naturalizada en la persona, entonces no es cuestionada por quien la ejerce.

No existe un objetivo común que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima y en el último caso que se vaya de la organización como sucede en el caso de acoso laboral.

---

<sup>9</sup> Acápites extraídos íntegramente del documento "Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual"; pág. 19 - 20.

<sup>10</sup> Definición entregada en el Instructivo Presidencial en Buenas Prácticas Laborales (6/2018).

Al estar frente a una acción del tipo maltrato, la agresión es esporádica ya que como no se tiene una víctima ni un objetivo común, podemos pensar que el maltratador se encuentra de buen ánimo y no grita ni insulta a nadie, luego al día siguiente tiene un mal momento lo que detona su malestar, violencia y humillación a otros u otras.

El maltrato afecta la dignidad de las personas al igual que el acoso laboral, constituye una acción grave que degrada a las personas quienes lo padecen y que debe ser tratado con la misma importancia y complejidad de otras conductas violentas.

Lo anterior, se resume en la siguiente tabla:

<b>Maltrato Laboral</b>	<b>Acoso Laboral</b>
Es una conducta generalizada.	Es una conducta selectiva.
La acción es evidente.	La acción es silenciosa.
No tiene un objetivo específico.	Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.
La agresión es esporádica.	El hostigamiento es reiterado.
Afecta la dignidad de las personas.	Afecta la dignidad de las personas.

## **ACOSO SEXUAL**

### **Consideraciones Generales:**

El Acoso Sexual, es una forma de discriminación que ocurre cuando una conducta no deseada, de naturaleza sexual, interfiere con el trabajo individual y se constituye en una forma de comportamiento intolerable que atenta contra los derechos fundamentales de la persona. El acoso sexual, por su naturaleza, incluye una serie de agresiones, desde molestias a abusos serios que pueden llegar a involucrar actividad sexual.

El acoso sexual, es un fenómeno social multidimensional que afecta tanto a hombres como a mujeres. Sin embargo, los estudios realizados en diferentes países y organizaciones muestran que actualmente, aún sigue siendo la mujer quien se convierte en la principal víctima.

El acoso sexual, es una forma de violencia sexual con connotaciones tanto de violencia física como de violencia psicológica. Al ser un fenómeno muy complejo de abordar se hace necesario poder definirlo y de esta forma comprender qué se entenderá por acoso sexual y cuándo se puede establecer una práctica de acoso sexual. Para ello, se utilizará la definición referida en el

Código del Trabajo, puesto que ésta cumple con los elementos centrales que hacen que esta definición sea más completa.

Es necesario señalar que el acoso sexual puede iniciarse sutilmente, siendo persistente y en aumento a través del tiempo, a pesar de obtener una respuesta indiferente o negativa de parte de quien las recibe o ser una agresión explícita desde el primer momento. Puede ocurrir, entre pares o con subalternos, pero generalmente se da cuando la víctima (acosado/a), depende o es inferior jerárquicamente al acosador, mostrando la clara relación de poder que existe detrás.

### **Definición de Acoso Sexual Según Código del Trabajo:**

Es una conducta ilícita, que lesiona diversos bienes jurídicos del trabajador afectado, tales como la integridad física y psíquica, la igualdad de oportunidades, la intimidad y la libertad sexual, así como todos los derechos derivados de la dignidad de la persona, por lo tanto: *“ Es el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”*

En tanto es posible señalar tres elementos caracterizadores y claves para determinar el Acoso Sexual:

- Requerimientos de índole o carácter sexual.
- No consentidos por la persona a la que va dirigido.
- Incide negativamente en su situación laboral.

### **Derechos Vulnerados por Este Tipo de Conductas**

- Integridad personal en sus dimensiones biopsicosocial.
- Dignidad de los trabajadores.
- Libertad personal.
- Derecho al trato digno.
- Derecho al trabajo.
- Derecho a la igualdad y a la no discriminación.

### **Conductas Configurativas de Acoso Sexual (no son consentidas por quién las recibe):**

- Gestos de connotación sexual.
- Apretones de hombros, roces, abrazos (“aparentemente casuales”).
- Propositiones verbales de carácter sexual.

- Lenguaje sexual u obsceno.
- Cartas, correo electrónico, misivas con características sexuales.
- Conductas no verbales (exhibición de fotos con características sexuales).

### **Tipos de Acoso Sexual:**

**Chantaje Sexual:** En este tipo de acoso se fuerza a una persona a elegir, entre someterse a los requerimientos sexuales del acosador/a o perder (o ser perjudicado/a) en ciertos beneficios o condiciones de trabajo.

En este tipo de acoso sexual, se **abusa de la autoridad**, produciéndose una situación en que la negativa del acosado (a), frente a una conducta de naturaleza sexual, se utiliza explícita o implícitamente, como base para una decisión que afecta al acceso de la persona a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, al salario o cualquier otra decisión sobre el empleo.

**Intimidación:** Consiste en actitudes tales como invitaciones sexuales, solicitudes indebidas u otras manifestaciones verbales, no verbales y físicas de carácter sexual, que tiene por finalidad el coartar sin razón la actuación laboral de una persona o crear un entorno de trabajo hostil, de intimidación o de abuso. Éste corresponde al denominado **acoso entre pares**.

### **Niveles de Acoso Sexual**

- **Acoso Sexual:** Conductas y/o comentarios generalizados de acoso sexual.
- **Conducta seductora:** Insinuaciones sexuales de carácter inapropiado y ofensivo.
- **Chantaje Sexual:** Solicitud de actividad sexual u otra conducta ligada al sexo con promesa de recompensa o castigo.
- **Coacción Sexual:** Imposición de actividad sexual, bajo amenaza de castigo.
- **Ataque o Asalto sexual:** Imposición o asalto sexual de manera sorpresiva.

### **Factores que Inciden en la Aparición de Acoso Sexual**

- Abuso de poder
- Falta de fuentes laborales.

- No reconocimiento a la Dignidad Humana.
- Mal clima laboral.
- Canales de información no adecuados.
- Conflictos no resueltos.

### **Aspectos Sobre el Acoso Sexual:**

#### **Algunas Actitudes que Podrían ser Constitutivas de Acoso Sexual.**

- Propositiones sexuales inadecuadas, requerimientos para concesiones de tipo sexual.
- El sometimiento a tal conducta se hace, explícitamente o implícitamente, a condición de empleo o permanencia en él.
- La aceptación o rechazo de tal conducta es utilizada por el acosador como base de una decisión que afecta a la relación laboral en sí.
- Dicha conducta tiene el objetivo o el efecto de influir injustificadamente con el rendimiento laboral de la persona o crear un ambiente de trabajo ofensivo, hostil o intimidatorio.
- La conducta acosadora, es indeseable, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de ella.
- Dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil, humillante para la persona que es víctima, siendo contraria al principio de igualdad de trato.
- En el contexto de la perspectiva de género algunos ejemplos de acoso sexual son: piropos subidos de tono, comentarios de contenido sexual en el espacio laboral, contacto físico no deseado, mensajes o correos electrónicos de contenido o carácter sexual que se justifican como bromas o chistes.

#### **Algunos Criterios para Definir el Acoso Sexual**

- Se trata de un comportamiento de carácter sexual
- No es deseado, por el contrario, es rechazado por la persona a quien se dirige.
- Tiene incidencia negativa en la situación laboral del afectado, ya sea presente o futura.
- La conducta puede ser verbal o física, pero siempre de naturaleza sexual.
- El acosador (a), sabe o debería saber que su conducta acosadora es ofensiva y humillante para el afectado (a).
- En un principio, comporta una discriminación en razón del sexo.

## **LEY 20.005 SOBRE ACOSO SEXUAL:**

La ley **20.005** publicada en el Diario Oficial, el día 8 de Marzo de 2005, tipifica y sanciona el Acoso Sexual en el ámbito Laboral. Esta ley contiene los siguientes efectos (**ver Anexo N° 6**):

- Realiza Modificaciones al Código del Trabajo.
- Realiza Modificaciones a la ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo, para funcionarios Públicos.
- Realiza Modificaciones a la ley 18.883 Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales.

## **CLIMA LABORAL <sup>11</sup>**

### **¿Qué es el Clima Laboral?**

El origen de la noción de clima laboral y su uso en las organizaciones nos lleva a retroceder más de 80 años hasta 1926 cuando Tolman buscaba una explicación para la "conducta propositiva", a través del estudio de los mapas cognitivos que los individuos tienen del medio ambiente. Pero no fue sino hasta los trabajos experimentales de Kurt Lewin (1935) sobre los estilos de liderazgo, que se introdujo el concepto de "clima" para referir el vínculo entre la persona y el ambiente.

De ahí en adelante, en plena coherencia con la industrialización o segunda modernidad, autores – principalmente estadounidenses o radicados en dicho país – iniciaron una nutrida producción bibliográfica que buscaba operacionalizar este concepto que prometía nuevas e importantes ventajas potenciales a las organizaciones capaces de visualizar este nuevo horizonte de gestión.

La "subjetividad del trabajo" comenzaba a ser materia de empleadores, jefaturas y asesores, particularmente, como la expresión concreta de una época que veía en la industrialización y en la tecnificación del trabajo, los pilares de una "sociedad moderna". Pese a su origen instrumental, el tratamiento del clima se ha vuelto una de las más importantes demandas de los trabajadores, que ven en esta categoría una posibilidad de expresión y participación concreta y formal, que ha de ser atendida por sus empleadores.

---

<sup>11</sup> Documento extraído íntegramente del cuadernillo: *Clima Laboral: Orientaciones para una mejor comprensión y tratamiento en los Servicios Públicos*; Desarrollado por la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Al revisar parte de la producción bibliográfica disponible, es posible advertir que en torno a este concepto se han producido básicamente tres tipos de definiciones, sin ser estos los únicos tipos disponibles:

- Las definiciones centradas en la subjetividad – o percepción – de los individuos, también llamadas definiciones de tipo intuitivo o analógico.
- Las centradas en las características formales del medio ambiente de trabajo u objetivistas.
- Las que intentan conciliar ambas aproximaciones también llamadas interaccionistas.

Caracterizaremos cada uno de estos intentos de definición, que pese a los años de desarrollo no se han traducido en claras tradiciones de trabajo diferenciadas unas de otras. Por el contrario, el desarrollo de este concepto ha sido disperso y complejo, registrándose una importantísima producción bibliográfica entre los años '70, '80 y '90, que, entre otras cosas, da cuenta de un problema central al involucrarnos en este tema y que se mantiene hasta el día de hoy: "el problema crucial y básico en la investigación del clima es la delimitación de sus elementos constituyentes y su génesis" (M. Silva Vázquez, 1992). He aquí una cuestión central que puede no ser evidente. El clima laboral, a diferencia del meteorológico, no es un hecho de las fuerzas físicas o de la naturaleza, no es un objeto dado fácticamente que puede ser mejor o peor estudiado de acuerdo a la calidad de nuestro instrumental o tecnología. El clima laboral en cambio, es un producto creado por años de sostenidos programas de investigación, tanto empírica como teórica, los cuales – como todo programa que pretenda ser reconocido como científico – parte construyendo el objeto de estudio en que concentrarán sus esfuerzos. Por ello, la cuestión de los elementos constituyentes del clima laboral y su génesis, termina siendo el principal elemento diferenciador de los distintos acercamientos a la noción de clima laboral. Pasaremos a caracterizar sucintamente los tipos de definiciones señalados:

### ***a) La aproximación subjetiva***

Estas aproximaciones ponen el acento en los procesos psicológicos, básicamente en uno: la percepción; y entienden que el clima laboral es un **atributo de los individuos**. Bajo este prisma, se puede decir que el clima sería el conjunto de percepciones que los individuos desarrollan en su contacto con las prácticas y procedimiento de la organización. La unidad de análisis bajo este enfoque es el individuo y lo que habría que cambiar o gestionar son sus percepciones.

### ***b) La aproximación objetivista***

Estos acercamientos ponen el acento en la estructura y señalan que el clima es la respuesta de los individuos a las propiedades formales de la organización del trabajo. Bajo esta mirada, el clima sería un **atributo de la organización** (o del conjunto de procesos y prácticas que la constituyen) y de cómo éstas se relacionan con sus miembros.

Consecuentemente, la unidad de análisis en este enfoque será la organización y no los individuos. De ese modo, se entenderá que climas semejantes se explicarán por contextos laborales similares y viceversa, climas disímiles se explican por contextos laborales diferentes. Bajo este prisma, lo que habría que modificar o gestionar para lograr cambios en el clima laboral es la propia organización del trabajo y no a los individuos.

### ***c) La aproximación interaccionista***

Este acercamiento al concepto es el último en producirse de los tres y es, por así decirlo, un intento de advenimiento entre las dos perspectivas anteriores. Tiene su génesis en una corriente de pensamiento muy importante desde la segunda mitad del siglo XX: el interaccionismo simbólico, una teoría sociológica con base en la comunicación, que viene a señalar – entre otras cosas – que en la interacción cotidiana se construyen tanto los sentidos particulares como los significados sociales de los símbolos, a partir de los cuales, nos comunicamos. Del mismo modo, en dicha interacción de símbolos se construye también lo social y el individuo. En otras palabras, en ella se definen permanentemente las condiciones de la estructura y la capacidad de agencia de los sujetos. Entonces, el clima laboral correspondería a un fenómeno socialmente creado a través de la interacción, en cuya génesis participan tanto elementos incorporados por la subjetividad individual como por las características formales de la organización del trabajo.

No se trata de reconocer mejores o peores acercamientos a la noción de clima, puesto que cada uno de ellos trae aparejadas ventajas y desventajas específicas, en cambio, como veremos más adelante, si hay diferencias importantes entre un enfoque y otro en cuanto a su complejidad.

**Mencionaremos algunas de las implicancias de cada enfoque:**

#### ***a) La aproximación subjetiva***

Entender el clima laboral como un conjunto de percepciones individuales tiene efectos prácticos, por una parte, existe una vasta tradición de estudios de la percepción que entregan instrumental de gran calidad para las fases de diagnóstico, y por otra, a la hora de intervenir para modificar el clima las posibilidades se condicionan: ¿qué hacemos para cambiar las percepciones de la gente?, ¿cómo hacemos gestión de la subjetividad individual?, por cierto, que no es posible hacerlo de modo directo sino indirecto.

A partir de enfoques subjetivistas en materia de clima laboral, es posible proponer la siguiente premisa: "lo que más impactaría el clima de una organización son los cambios en la composición de sus equipos". Para bien o para mal, el ingreso de un nuevo integrante, la salida de otro, el traslado de una persona a un nuevo equipo de trabajo, entre otras modificaciones posibles, es lo que impacta más rápido y en mayor medida la subjetividad de las personas. Esta afirmación, que por cierto puede ser tensionada, ejemplifica de buena forma como la aproximación subjetivista tiene implicancias en el modo de intervenir el clima laboral.

### ***b) La aproximación objetivista***

Entender el clima laboral como una característica de la organización – como el modo en que los procesos y prácticas de trabajo se relacionan con las personas que los habitan – ofrece otras posibilidades de intervención. Contrariamente al enfoque subjetivista, la génesis del clima para los objetivistas se encuentra en cuestiones que son factibles de ser modificadas por la acción de terceros, siempre y cuando estén los recursos necesarios y la voluntad institucional para entrar en una revisión de este tipo. El supuesto es que el clima es afectado directamente por las modificaciones que se produzcan en la organización del trabajo.

Las complejidades en cambio se relacionan con el manejo de las expectativas que una consulta relativa a las condiciones de trabajo produciría entre las personas. El diseño del plan comunicacional, y muy especialmente, el instrumento de medición se vuelven cuestiones aún más críticas, ya que de una intervención fundada en este enfoque se esperarían "efectos concretos, observables por todos".

### ***c) La aproximación interaccionista***

Ahora bien, entender el clima desde la teoría del Interaccionismo Simbólico, es decir, como una construcción social multicausada, entre otras

cosas, por las percepciones individuales, el sentido dado a las mismas y las valoraciones compartidas de las características formales de la organización, trae consigo nuevas complejidades prácticas que deben ser consideradas. Tanto los instrumentos diagnósticos como las posibles acciones de modificación del clima deberán considerar el carácter complejo de este objeto de estudio que ha de ser visto como una construcción colectiva.

Ahora bien, este prisma abre nuevas posibilidades, en particular, para lo que denominamos "gestión del clima", ya que, si asumimos que este es una construcción social producida por las interacciones comunicacionales de los actores entre sí y con la estructura, se abre el espacio para la incorporación de la participación como un elemento central del proceso de diagnóstico y gestión del clima. La mirada interaccionista nos invita a asumir que nuestras prácticas laborales – lo que hacemos o dejamos de hacer – y las características de la organización, son dos cuestiones íntimamente entrelazadas que se producen y reproducen a sí mismas diariamente. En rigor, ni la percepción ni la estructura son dos hechos fácticos aislados, por el contrario, ambos son las dos caras de una moneda construida socialmente, y por tanto, posible de ser reeditada en la interacción simbólica de los miembros de una comunidad, en este caso, laboral.

Si enfrentamos el tratamiento del clima desde el enfoque interaccionista, nos estamos situando en un escenario donde el diálogo y la ética discursiva cobran una importancia radical. En este mundo la noción de acuerdo y legitimidad son centrales, y para ello, la participación permanente de los afectados se vuelve condición.

### **¿Cómo Afecta el Clima a las Organizaciones?**

A continuación, caracterizaremos la relación que se establece entre el clima y las organizaciones, a partir de lo cual, se desprende como llega a afectar a las organizaciones.

#### **El Clima en Relación con los Individuos:**

##### ***a) Relación "Personalidad – Clima":***

Las características personales de los individuos influyen la manera en que es percibido el clima laboral. Del mismo modo, las características personales influyen sobre el clima laboral propiamente tal e inclusive pueden llegar a influir sobre la organización.

### ***b) Relación "Satisfacción – Actitudes – Clima":***

Es común encontrar definiciones de "Satisfacción" que la refieren como: una actitud o un conjunto particular de actitudes, a través de las cuales, los individuos se ubican subjetivamente del lado de "lo bueno del trabajo", sería la actitud aquello que hace ver el lado lleno o vacío del vaso. Y diversos estudios han concluido que existe una relación causal del clima sobre la satisfacción laboral, la mayoría de ellos confirman además que esta relación causal ocurre en ambas direcciones: mejor clima implica mayor satisfacción y viceversa.

### ***c) Relación "Conducta – Clima":***

Nuevamente es común encontrar literatura que señala expresamente la "capacidad predictiva del clima sobre la conducta" en sentido correlacional. Dicho de otro modo, los climas laborales – mientras más estables son – tienen un efecto homogeneizador de la conducta. El individuo es socializado por el clima e incorpora valoraciones del tipo "conductas adecuadas" versus las "inadecuadas". Otra manera de presentar la relación clima – conducta, es a través de la siguiente tipología que señala tres modos en que el clima influencia el comportamiento de las personas:

- 1.** Determinando el tipo de estímulos a los que será expuesto el sujeto en su lugar de trabajo.
- 2.** Trayendo consigo restricciones a la libertad individual a través de las valoraciones implícitas y explícitas en el clima, una especie de "moral de la organización".
- 3.** A través del sistema de recompensas y castigos que cada organización ha producido para regular la conducta.

Lo que no se pone en duda, es que la influencia del clima en la conducta no es producto de eventos particulares o aislados, sino que deviene de la exposición continua a lo que podríamos llamar las condiciones ambientales permanentes de la organización. Es la percepción sostenida de las prácticas y procedimientos de la organización lo que hará predecible la conducta de sus miembros.

### **El Clima en Relación con la Organización:**

#### ***a) Relación "Estructura Organizacional – Clima":***

Corresponde distinguir estos dos conceptos puesto que hay quienes señalan que se solapan o contienen mutuamente, pero ambos tienen una

diferencia radical que por obvia puede no ser advertida: el clima es un fenómeno de naturaleza psicosocial y la estructura no, es siempre un fenómeno concreto y material, algo directamente observable, de ahí que sus mutuas influencias no sean evidentes.

Lo que se observa en años investigación, es que la estructura tiene una relación causal con el clima laboral, ente otras cosas, por el control efectivo que ejerce sobre la conducta de los individuos, creando patrones culturales de comportamiento, por ejemplo, a través de los múltiples documentos normativos que modelan la función pública. Pero, de todos modos, esta relación causal no es del todo determinante y siempre se hace conveniente correlacionar las variables estructurales con otras propias de los individuos.

Del mismo modo, el clima laboral puede entenderse como aquello que interconecta y da sentido al contexto organizacional, estructura, actitudes y conductas. El clima es aquello que vincula o media entre estas diferentes dimensiones del fenómeno organizacional.

#### ***b) Relación "Procesos – Clima":***

En torno a esta relación el acuerdo es bastante más claro, son precisamente los procesos y las prácticas de trabajo y la manera en que estos se vinculan con las personas, aquel elemento de la organización que más directamente afecta el clima laboral.

Un buen ejemplo de esto son los efectos que tienen las prácticas de comunicación organizacional: dónde no existen objetivos y pautas claras para la comunicación, o bien, los canales por donde ésta debe encausarse no funcionan, es de esperar encontrar efectos sobre los climas laborales.

Del mismo modo, jornadas laborales extensas, actividades riesgosas, sobrecargas de trabajo, entre otras, son posibles características de procesos y prácticas laborales que tienen influencias claras sobre el clima y como éste es percibido.

#### ***c) Relación "Resultados – Clima":***

Esta relación es indirecta y se produce principalmente por el efecto que el clima tiene sobre las actitudes y comportamientos de las personas, y son éstos a su vez, los que influyen en la consecución de resultados. Entre las percepciones del clima que más directamente impactarían sobre el logro de resultados se pueden señalar:

- La manera en que se percibe la distribución de tareas.
- La percepción del sistema de recompensas.
- El modo en que se ejerce el control.

- El tipo de comunicación existente en la organización.

El cruce de estas percepciones de variables estructurales con otras de tipo individual, como los objetivos, necesidades y expectativas de los sujetos, producen actitudes más o menos alineadas con el logro de los resultados institucionales. Climas de apoyo tenderán a facilitar la ejecución de las tareas y el logro de resultados. Climas amenazantes no tienen ese influjo facilitador.

Como se ha podido advertir hasta ahora, estamos ante un objeto de estudio de compleja delimitación, pero cuya relevancia no puede ser desconocida. Podemos no entender bien que es el clima, pero todos – a partir de nuestra propia experiencia laboral – sabemos muy bien lo determinante que puede llegar a ser en nuestra relación con el trabajo, con nuestra organización e inclusive con el resto del entorno.

### **Diferencias entre Diagnóstico y Gestión del Clima Laboral**

Con fines didácticos, propondremos la existencia de tres (3) **niveles de desarrollo** posibles para las intervenciones en el clima laboral:



#### **Diagnóstico del Clima:**

Este primer nivel de tratamiento al clima se caracteriza por intervenciones acotadas que implican periodos de tiempo claramente definidos y no comprometen necesariamente la reiteración del ciclo diagnóstico. Por lo general, este tipo de aproximaciones es propio de las organizaciones que recién comienzan a implementar acciones del tipo y no cuentan con las competencias y/o recursos necesarios para comprometer iniciativas más complejas o de largo aliento. Podemos entender que este primer estado de desarrollo corresponde a una fase de aprendizaje, a través de la cual, las organizaciones irán comprendiendo la complejidad de este tipo de acciones y se harán de los equipos técnicos y humanos necesarios para avanzar hacia niveles superiores de tratamiento de la variable "clima".

Es muy importante resaltar que inclusive en intervenciones acotadas como estas, hay elementos que no pueden faltar, entre ellos destacaríamos especialmente:

- Un sólido **plan comunicacional** que contextualice, anuncie y de sentido a cada acción a implementar, de principio a fin, lo que ayudará a administrar “el ruido” y la resistencia al interior de la organización. Lo que hay que evitar es que las personas se enteren informalmente de que se están realizando acciones de tratamiento del clima, ya que esto suele producir interpretaciones negativas de lo observado, que terminan por instalar ambientes de incertidumbre y de oposición a las acciones que se pretenden realizar.
- Una adecuada **presentación de los resultados** del diagnóstico. La preocupación por la divulgación de temas sensibles o inconvenientes es una cuestión que debe ser considerada en la etapa de diseño del instrumento y no en la etapa de presentación de resultados. Aquello que no se está dispuesto a difundir y/o conversar es mejor no preguntar en el instrumento. De ese modo, no solo se evitan inconsistencias metodológicas, sino que además se ajustan expectativas.
- Un **Plan de Acción para el Mejoramiento del Clima**. Medir el clima sólo puede tener sentido para quienes trabajan en una organización si lo que viene después es una cuidada y directa intervención en aquellos elementos que se observen como deficitarios o problemáticos. De lo contrario, la intervención carecerá de valor e imprimirá un lamentable sello en la memoria organizacional, indisponiéndola a futuros planes de desarrollo. Tanto o más importante que la rigurosidad del instrumento diagnóstico y de su aplicación, es el diseño y ejecución de planes de acción pertinentes, realistas y directamente acotados a la mitigación de las variables prioritarias. Si un servicio no está disponible para asumir esta parte del desafío es recomendable que no inicie mediciones de este tipo.

Reiteramos que estos tres elementos deben estar presentes en toda intervención del clima laboral, inclusive en aquellas que sólo comprometen diagnóstico.

### **Monitoreo del Clima:**

Este segundo estado de desarrollo de las intervenciones de clima laboral se caracteriza por la aplicación reiterada de ciclos de diagnósticos y planes de acción para el mejoramiento del clima. Es por ende un compromiso que podría llegar a plantearse como permanente en el tiempo y que requiere tanto de equipos técnicos y humanos competentes, como de personas destinadas exclusivamente a este tipo de tareas, puesto que ya no se trata de acciones estacionales sino de un plan de trabajo de largo plazo. Los servicios que están

en este nivel de tratamiento del clima, realizan mediciones periódicas y cada una de ellas va seguida de un plan de acción, donde los resultados de cada medición debiesen indicar modificaciones en el clima laboral derivadas del impacto (favorable o desfavorable) de las iniciativas diseñadas para modificar el clima.

## **Gestión del Clima**

Se entiende por Gestión del Clima a la estandarización de un número de variables del clima como indicadores formales de la gestión institucional, las que serán incorporadas como compromisos de gestión institucional e influirán directamente sobre la toma de decisiones. Muchas de las organizaciones que han logrado este nivel de desarrollo, lo han hecho estableciendo relaciones directas entre las mediciones de clima y la evaluación de los equipos directivos y jefaturas, quienes son los responsables finales del clima en sus equipos, donde se entiende que velar por la calidad de los ambientes de trabajo no es una responsabilidad delegable. Este nivel de desarrollo implica complejidades mayores dado el carácter sensible que cobra la dimensión clima laboral cuando es traducida a indicadores de gestión. Una organización que se decide a "gestionar el clima" está asumiendo un compromiso profundo con las personas que en ella se desempeñan, señalándoles que: "no da lo mismo el modo en que se hacen las cosas"; y en coherencia con ello: "nos aseguraremos de que se hagan de un modo y no de otro". Entonces, hacer gestión del clima lo entenderemos como el establecimiento de un conjunto de indicadores y sus respectivas formas de medición, a partir de los cuales, se establecen compromisos para la gestión institucional, cuyo cumplimiento o incumplimiento está asociado al proceso de toma de decisiones.

Es de vital importancia tener en consideración que al usar la expresión "queremos gestionar el clima en nuestra organización", estamos hablando de algo significativamente más complejo y desafiante que el simple diagnóstico y monitoreo. Se requerirá del compromiso activo del equipo directivo, especialmente, de la máxima jefatura de la institución, quien ha de liderar personalmente la intervención, al menos al comienzo, mientras la capacidad de gestionar el clima se instala. Como es de suponer, un compromiso como éste implica importantes cuotas de coordinación y coherencia de las prácticas institucionales, además, de equipos destinados a apoyar y conducir el proceso.

## **El Rol de los Equipos Directivos /Jefaturas:**

Hay ámbitos de la gestión institucional cuya importancia radical los convierte en asuntos indelegables y el clima es muy buen ejemplo de esto. Destacamos tres elementos para sostener esta responsabilidad de los equipos directivos y jefaturas:

Pese a que todos los miembros de una organización afectan y son afectados por el clima, la implementación de las acciones de mejora no puede ser un compromiso genérico o colectivo, sin un responsable conocido a quien comprometer y evaluar a la luz de los resultados.

Si bien el clima nos afecta a todos, la influencia de nuestras percepciones, actitudes, comunicados y comportamientos sobre el clima laboral es mayor mientras más grande es nuestra injerencia en las prácticas y procesos de trabajo, y mientras mayor sea el número de personas que responden a una jefatura determinada. Las buenas o malas prácticas de la jefatura suelen tener mayor influencia que las acciones aisladas de una persona sin dependencia.

Un último elemento, es que esta variable ha venido a conformar parte de lo que entendemos como "relaciones laborales" y cada vez más su tratamiento y/o diagnóstico ha comenzado a ser materia de diálogo con las asociaciones de funcionarios/as. Todo apunta a que los directivos y jefaturas asuman directamente la responsabilidad de comunicar y conducir la implementación, tanto de las acciones diagnósticas como de los planes de acción derivados. Para ello, deben contar con el apoyo técnico de las Áreas de Gestión de Personas, Será de especial relevancia para el éxito de todo proyecto asociado a clima laboral, que las jefaturas implementen un sólido **Plan Comunicacional** que de sentido a cada una de las acciones a desarrollar y convoque la participación del mayor número de personas posibles. Dicho plan, debe ser diseñado en conjunto con la consultora que realizará la medición – según corresponda – a fin de contemplar todas las acciones por venir para explicarlas y contextualizarlas debidamente. Insistimos en que gran parte del éxito de este tipo de iniciativas se juega en la calidad de las comunicaciones y no sólo en las fases iniciales. Luego de realizado el diagnóstico hay que compartir los resultados obtenidos y nuevamente el "cómo se hace" puede impactar fuertemente en el éxito o fracaso de la intervención. Si el instrumento generó expectativas preguntando por cuestiones cuyos resultados luego no fueron contemplados

en la presentación, el servicio se estará asegurando cuotas de ruido y/o resistencia que pueden poner en riesgo el diseño.

Luego de las fases de diagnóstico y de presentación de resultados – durante la implementación de los planes de mejora – la responsabilidad central de las jefaturas se hace aún más clara. Según cual haya sido el tipo de enfoque del clima utilizado en el diagnóstico, se desprenderán distintos tipos de acciones posibles: enfocadas en las personas, enfocadas en la organización, sus prácticas y procesos, o bien, en ambos tipos de elementos. Y en todos estos casos la responsabilidad de las jefaturas se hace intransferible. Son ellas las encargadas de liderar la implementación los planes de acción y de hacer cumplir los compromisos generados durante la intervención.

### **El Rol de las Áreas de Gestión de Personas / Recursos Humanos:**

La idea de implementar acciones orientadas a medir y modificar el clima laboral suele habitar en las mentes de quienes trabajan en gestión de personas, ya sea por su permanente contacto con las demandas y situaciones experimentadas en la organización, o bien, como resultado del proceso de formación y profesionalización de estos equipos. En la práctica, lo que se observa es que cada vez más servicios comprometen acciones de tratamiento del clima laboral y que el primer actor llamado a escena es siempre el Área o Unidad de Recursos Humanos (en adelante "URH"). Suele suponerse que las URH son las encargadas de liderar, comunicar y conducir este tipo de proyectos, pero como ya hemos señalado, estas acciones deben ser lideradas por los equipos directivos de las instituciones. Son las jefaturas – con el apoyo de las URH y de la consultora contratada para el diagnóstico, según corresponda – los encargados de sostener públicamente la intervención en todas sus etapas. El rol de las URH vendría siendo el de "Consultor Interno" y/o "Contraparte Técnica" del proceso de intervención. Se considera que las principales tareas para la URH serían:

- Apoyar la reflexión inicial fruto de la cual se tomará la decisión de intervenir o no en el clima laboral de la institución y cómo hacerlo.
- Elaborar los términos de referencia con que se licitará la contratación de servicios de consultores externos especializados en la materia.
- Coordinar y hacer seguimiento a la implementación del proyecto en todas sus etapas.
- Apoyar a las jefaturas en el diseño y la implementación del proyecto en todas sus fases.

## **Reflexiones Finales**

Hemos visto que la noción de clima laboral es un constructo difícil de definir. Reconocer sus límites y formas es una tarea que suele superar las competencias de muchas instituciones no dedicadas a estos temas. Aún más, la pregunta por la génesis del clima – qué lo produce y cómo – es un desafío a los sistemas de generación de conocimiento y hasta la fecha no hay consenso; inclusive, en la práctica puede operar como un misterio, ya que es posible no tener seguridad respecto de qué es y cómo se produce, pero respecto de lo que si hay consenso, es que el clima laboral existe puesto que sus efectos son observables empíricamente. El clima – aquello que vincula al individuo y su entorno – se expresa de formas diversas, ya sea a través de las personas (percepciones, personalidades, actitudes y comportamientos) o de las organizaciones (estructura, procesos y resultados).

Dadas las implicancias sistémicas del clima sobre el fenómeno organizacional, su tratamiento se ha vuelto un desafío para los servicios públicos. Por cierto, que estamos en fases iniciales: tematizando y proponiendo formas de tratamiento que con seguridad maduraremos con la experiencia. Requerimos para ello de equipos directivos que lideren con determinación estos procesos y de áreas de gestión de personas apoyando técnicamente y supervisando la intervención.

## **LEY DE NO DISCRIMINACIÓN**

La ley **20.609** publicada en el Diario Oficial, el día 24 de julio de 2012, establece medidas contra la discriminación e incluye acciones en caso de que un acto discriminatorio se produzca en el ámbito Laboral. Esta ley contiene los siguientes efectos (**ver Anexo N° 7**):

- Realiza Modificaciones a la ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo, para funcionarios Públicos.

## **LEY 20.205**

La ley 20.205 publicada en el diario oficial, el día 24 de julio de 2007, establece medidas de **protección al funcionario que denuncia irregularidades y faltas al principio de probidad**. Esta ley contiene los siguientes efectos (**ver Anexo N° 8**):

- Realiza Modificaciones a la ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo, para funcionarios Públicos.

## **DISTINCIONES ENTRE LOS CINCO CONCEPTOS ABORDADOS EN ESTE MANUAL**

Es de absoluta relevancia lograr una buena distinción de los situaciones e indicadores que nos permitirán diferenciar frente a que fenómeno nos encontramos cuando un/a funcionario/a se acerca realizar alguna denuncia al/la receptor/a del establecimiento.

En este contexto a continuación se presenta un cuadro diferenciador que permitirá realizar la asesoría diagnóstica del/la denunciante, aspecto que marcará la elección de las diferentes estrategias de abordaje y/o intervención que se desprenden de esta calificación:

<b>INDICADORES</b>	<b>ACOSO LABORAL</b>	<b>MALTRATO LABORAL</b>	<b>MAL CLIMA LABORAL</b>	<b>CONFLICTO DE RELACIÓN INTERPERSONAL</b>	<b>ACOSO SEXUAL</b>
<b>SUJETO DE LA AGRESIÓN</b>	Personalizado.	Personal o colectivo	Varios integrantes de la Unidad.	Corresponde a una situación compartida entre dos o más personas.	Personalizado, aunque puede afectar a varias personas por separado.
<b>ORIGEN DE LA CONDUCTA</b>	Estructura de Personalidad.	Factores de carácter o algunos rasgos de personalidad.	Sistema de relaciones inadecuado	Motivaciones personales, factores de carácter, diferencias de opinión.	Rasgos de personalidad, factores socioculturales.
<b>EFFECTOS</b>	Daño Psicológico y Físico (Somatizaciones).	Puede haber daño psicológico (Baja Autoestima).	No necesariamente se presentan daños.	No necesariamente se presentan daños.	Daño Psicológico y/o Físico en caso de agresión sexual explícita.
<b>TIEMPO DE DURACIÓN</b>	Largos periodos de tiempo que son sistemáticos y con acciones ascendentes.	Puede tener ciclos más débiles o agudos, se prolonga en el tiempo.	Ciclos, suele variar de acuerdo a liderazgos o integrantes de la Unidad u	Ciclos más agudos o más débiles; se prolonga en el tiempo.	Acciones ascendentes, aunque la mayoría de las veces se

			Organización.		produce una acción inmediata de acoso sexual sea por propuesta o agresión sexual.
<b>CONCIENCIA DE LA SITUACIÓN</b>	Completa, el acosador diseña una estrategia que premeditadamente intenta neutralizar y dañar al acosado.	Semi conciencia, el maltratador lo asume como algo propio de su carácter cuando es enfrentado a la situación.	Semi conciencia; los sujetos no logran discriminar completamente cuanto contribuyen a la situación, adjudicándole culpas a otros.	Completa, las personas involucradas saben que mantienen diferencias no resueltas, pero no logran discriminar cuanto aportan cada una al problema.	Completa, el acosador sexual tiene un objetivo y actúa con conciencia para conseguirlo.
<b>EFFECTOS EN EL EMPLEO</b>	Termina con la deserción del trabajador o el despido por parte de la organización.	Puede haber solicitud de cambio de Unidad o Servicio.	No necesariamente se observan efectos. Es posible que algún integrante del equipo busque otras posibilidades	La organización tiene baja de productividad en la Unidad afectada.	Si la persona no accede a la solicitud de índole sexual puede presentarse precarización del

			laborales.		empleo o despido.
<b>TESTIMONIOS</b>	Incidente crítico, Cambio en las tareas asignadas (degradación), licencias médicas por motivos psicológicos, aislamiento social, evitación del lugar de trabajo, exceso de control en las tareas asignadas, anotaciones de demerito, bajas calificaciones injustificadas, mails amenazadores o insultantes, observación y relatos de testigos de la situación.	Observación y relatos de testigos de la situación, exposición de características de personalidad como algo natural (por parte del maltratador).	Relato de sujetos participantes u observantes, focus group con testimonios.	Testigos, la situación es observable por sus compañeros de trabajo. En ocasiones es sabido en la institución completa.	Invitaciones, correos, llamadas, mensajes, uso de redes sociales o asalto sexual cuando se produce de manera flagrante.

## 16. ANEXOS



Señale desde hace cuánto tiempo es objeto de las acciones denunciadas y si es posible precise el hecho que inició el trato inadecuado que está denunciando:

---

---

---

---

---

Señale la individualización de quién o quiénes hubieren cometido actos atentatorios a la dignidad de las personas. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)

---

---

---

---

---

---

---

---

Señale individualización de las personas que hubieren presenciado o que tuvieren información de lo acontecido - Testigos -. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Antecedentes y documentos que acreditan la denuncia:**

**Marque con una "X" la alternativa que corresponda:**

**Ninguna evidencia específica:**

**Testigos:**

**Correo electrónico:**

**Fotografías:**

**Video:**

**Otros Documentos de respaldo:**

**Si respondió "Otros Documentos de respaldo", favor señale cuál/es:**

---

---

---

---

---

#### **4.- CONDICIONES Y TERMINOS DE LA DENUNCIA**

**IMPORTANTE:**

**1. Recuerde que** Ud. Es el principal beneficiado si mantiene **la reserva** de la denuncia realizada.

**2.** Si esta denuncia resultara ser comprobadamente **falsa**, Ud. Se expone a:

**Lo indicado en art. 125 ley 18.834 y cualquier otra acción que el/la directora/a estime pertinente.**

**3.** Todo esto, sin perjuicio de las acciones judiciales que el denunciado pueda emprender por sus propios medios.

\_\_\_\_\_  
**Firma del/la Denunciante**

\_\_\_\_\_  
**Firma del/la Receptor/a**

**Fecha de Recepción:** \_\_\_\_\_

**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE REGISTRO DE DENUNCIAS**

N°	Establecimiento	Formaliza denuncia SI O NO	Tipo de denuncia	Genero denunciante	Genero denunciado	Procedimiento aplicado	Fecha de inicio	Fecha de término	Número de resolución	Resultado final y observaciones

## **ANEXO 3**

### **INFORME DE FORMALIZACIÓN DE DENUNCIA**

Sr./a. Director/a, con fecha \_\_\_\_\_ se ha formalizado la denuncia N° \_\_\_\_, desde que rige el procedimiento de recepción y actuación frente a denuncias de acoso laboral y/o sexual, maltrato, mal clima laboral, conflicto de relación interpersonal.

De acuerdo a los antecedentes aportado por el/la denunciante, los hechos presentados **corresponderían** a una situación de \_\_\_\_\_

---

**1. Se anexan los siguientes antecedentes que acompañan la denuncia:**

**1.1** Copia del Formulario de Recepción de Denuncias, Formalizando la Denuncia.

**1.2 (listar todos los antecedentes que se adjuntan).**

**Plazo Para Responder a Denunciante y Receptor: 3 Días Hábiles (Artículo 90 B Ley 18.834) para tener por presentada la denuncia, periodo en el cual puede tenerse por NO presentada (desestimada).**

**Expirado el plazo anterior en 7 días hábiles se deben determinar las medidas (la denuncia se considera por presentada sin posibilidad de desestimarse).**

Sin más que agregar saluda atentamente a usted,

---

**Nombre y Firma del/la Receptor/a de Denuncias**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

## **ANEXO 4**

### **INFORME: TOMA DE DECISIÓN POR PARTE DEL DIRECTOR**

En la ciudad de \_\_\_\_\_ y a fecha \_\_\_\_\_ este Director/a, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el estatuto administrativo en su artículo 90, letras A y B, determina para la denuncia presentada lo siguiente:

<b>NO TENERLA POR PRESENTADA (Máximo 3 días hábiles para esta determinación)</b>  <b>Nota:</b> enviar este documento al receptor y denunciante.	<b>FUNDAMENTAR DE MANERA EXTENSA LA DETERMINACIÓN</b>

<b>TENERLA POR PRESENTADA (Determinación obligatoria pasados los tres días hábiles y hasta 7 días después como plazo máximo)</b>	<b>CONSIGNAR LA MEDIDA LA MEDIDA A APLICAR TRAMITAR CON QUIEN CORRESPONDA. INFORMAR A RECEPTOR.</b>

---

**NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR**

## **ANEXO 5:**

### **PERFIL DEL/LA RECEPTOR/A DE DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL, MALTRATO O MAL CLIMA LABORAL**

#### **CONTEXTO Y DEFINICIONES**

En el contexto del Código de Buenas Prácticas Laborales se instruye en el año 2006 la creación y puesta en práctica de procedimientos para la investigación y sanción del acoso laboral y/o sexual en el trabajo. Este requerimiento hizo necesario la creación de un perfil psicológico y técnico que permitió orientar la elección de los funcionarios/as que se desempeñan en cada uno de los establecimientos de la red de hospitales y de la Dirección, pertenecientes al Servicio de Salud Coquimbo, quienes harán las veces de receptores/as de inquietudes y/o denuncias concretas, vinculadas a la presencia de actos de acoso laboral y/o sexual en sus respectivos establecimientos.

Tal necesidad responde a lo consignado en el numeral 7 de este código, el cual en su punto A señala: *"Deberá difundirse regularmente entre el personal, lo que se entiende por acoso laboral entre pares y entre jefaturas y colaboradores. Igualmente, el departamento de recursos humanos o el que haga sus veces, deberá designar un persona responsable de canalizar las denuncias de quienes se sientan víctimas de acoso laboral, entendiendo por éste, cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un funcionario, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral".;* y en el punto B explicita: *"Deberán diseñarse medidas especiales destinadas a difundir la normativa sobre acoso sexual entre todos los trabajadores. Asimismo, los Departamentos de Recursos Humanos o el que haga sus veces, deberán designar a una persona responsable, para que con los resguardos de privacidad necesarios, recoja las inquietudes o denuncias concretas vinculadas a esta materia".* Numerales de los cuales se desprende la necesidad de contar con una persona responsable de recepcionar estas denuncias en cada uno de los establecimientos del Servicio de Salud Coquimbo. Al respecto es necesario señalar que con la puesta en práctica del procedimiento desde aquel año a la fecha, se le fueron realizando mejoras y adaptaciones que ampliaron el rango de acción de estos receptores/as sumando las situaciones de maltrato y mal

clima laboral dentro de las posibles conductas a denunciar en el proceso de recepción de denuncias.

En concreto el perfil psicológico y técnico puede definirse como el conjunto de características y rasgos de personalidad que debe tener un funcionario para desempeñar de la mejor forma un rol laboral asignado. Este perfil se construye tomando en consideración varios factores, comenzando en primer lugar por la descripción de cargo o función que debe realizar y las implicancias del mismo en cuanto a las características y competencias que necesita poner en práctica en el ejercicio de estas funciones. Otros factores aluden a la formación educacional, el desempeño adecuado de las funciones asignadas y el equilibrio emocional necesario para realizar estas tareas.

Como en esta situación específica no se considera la creación de un cargo propiamente tal para el desempeño de este Rol laboral, es que se procederá a la descripción de las funciones que deberá realizar este funcionario/a y las características más relevantes que se asociarían al mejor desempeño de las funciones descritas.

Cabe señalar que cada establecimiento deberá escoger de manera participativa al menos dos funcionarios que asuman esta función, donde uno de ellos asumirá el rol de receptor coordinador del proceso al interior de la institución, sin perjuicio de que las personas que deseen establecer una denuncia podrán acudir al receptor que estimen conveniente en su institución.

Sobre el tiempo asignado al desarrollo de esta función se estima conveniente sugerir que se destine a lo menos 11 horas de la jornada ordinaria de trabajo para el ejercicio de la función, toda vez que se reciba una denuncia de acoso laboral, sexual, maltrato mal clima laboral.

## **PERFIL PSICOLÓGICO Y TÉCNICO DEL ROL LABORAL**

**Nombre: Receptor/a de Denuncias de Acoso Laboral, Sexual, Maltrato, Mal Clima Laboral y Conflicto de Relación Interpersonal, en el Trabajo.**

### **Funciones Asociadas:**

- Recepcionar denuncias de acoso laboral, sexual, maltrato y mal clima laboral en el establecimiento en que se desempeña.
- Realizar el proceso de acogida, contención y orientación del denunciante.

- Realizar el proceso de asesoría diagnóstica al denunciante, que permita clarificar sobre qué tipo de denuncia se estaría configurando, de acuerdo al relato del afectado.
- Orientar al denunciante sobre sus derechos, deberes, y pertinencia de la denuncia realizada.
- Velar por la privacidad y resguardo de la información recibida.
- Orientar al denunciante sobre las instancias que involucra el procedimiento y los plazos establecidos para el proceso.
- Velar y asesorar al funcionario denunciante para que estampe por escrito la denuncia en el formato establecido para estos efectos (formalización).
- Redactar el informe de formalización de la denuncia que permitirá tomar decisiones de procedimiento al director del establecimiento.
- Tramitar el envío del informe al Director/a del establecimiento.
- Cautelar el cumplimiento de los plazos establecidos en el procedimiento.
- Llevar un registro completo de las denuncias recibidas sean formalizadas o no, indicando el procedimiento efectuado y la resolución final del caso.
- Coordinar como referente técnico las actividades de capacitación en las que se difundan, los temas relativos a de acoso laboral, sexual, maltrato y mal clima laboral, que son propios de su función.
- Participar en coordinaciones con la Dirección de Salud.

**Competencias Requeridas:**

- Salud mental compatible con la función (no estar cursando algún trastorno psicológico diagnosticado, tales como depresión, estrés laboral u otros).
- Habilidades comunicacionales tales como asertividad, empatía, coherencia en el lenguaje verbal y no verbal, sinceridad, contención emocional.
- Habilidades para la mantención de relaciones interpersonales adecuadas en el contexto laboral de desempeño (se refiere a la capacidad para mantener relaciones interpersonales apropiadas a las condiciones y circunstancias en las cuales se desarrolla la relación laboral con los demás integrantes de la organización).
- Confidencialidad durante y posterior al término de los procesos gestionados.
- Compromiso, responsabilidad, organización y meticulosidad para el tratamiento de los datos e instancias del proceso.

- Contar con formación en igualdad de género y no discriminación por sexo.

**Requisitos:**

- Asumir la función con pleno conocimiento de lo que implica y mostrarse de acuerdo con el desempeño de la misma.
- Conocimiento conceptual de equidad de género, acoso laboral, sexual, maltrato y mal clima laboral.
- Conocimiento de las Leyes 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual, Ley 20.607, que tipifica y sanciona el acoso Laboral y Ley 20.609, que tipifica y sanciona la discriminación.
- Funcionario alineado con la teoría que sustenta al Código de Buenas Prácticas Laborales.
- Funcionario confiable y validado por la comunidad del establecimiento en que se desempeña.
- No haberse visto involucrado en situaciones de trato inadecuado, como las que sanciona el Código de Buenas Prácticas.
- De preferencia Profesional, Administrativo o técnico del área Administración de RRHH, Social o Psicológica, u otra que se estime conveniente de acuerdo al perfil presentado.
- Contar con un lugar físico en la infraestructura del establecimiento que brinde las condiciones de privacidad y comodidad necesarias para la recepción de denuncias.
- Tener acceso a equipo computacional para la gestión y registro de las denuncias.

**Lugar de Desempeño:** Establecimiento de pertenencia.

## ANEXO 6

### LEY NÚM. 20.607

#### **MODIFICA EL CÓDIGO DEL TRABAJO, SANCIONANDO LAS PRÁCTICAS DE ACOSO LABORAL**

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente proyecto de ley iniciado en una moción de las Diputadas señoras Adriana Muñoz D'Albora y Ximena Vidal Lázaro y de los Diputados señores Fidel Espinoza Sandoval y Enrique Jaramillo Becker.

Proyecto de ley: "Artículo 1º.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el Código del Trabajo:

1) Agrégase, en el inciso segundo del artículo 2º artículo 2º, a continuación del punto aparte (.) que pasa a ser punto seguido (.), la siguiente oración: "Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo."

2) En el número 1) del artículo 160 artículo 160:

a) Sustitúyese en la letra d) la coma (,) y la conjunción copulativa "y" que le sigue, por un punto y coma (;).

b) Reemplázase en la letra e) el punto final (.) por una coma (,) seguida de la conjunción copulativa "y".

c) Agrégase la siguiente letra f) nueva:

"f) Conductas de acoso laboral."

3) En el artículo 171 artículo 171:

a) Sustitúyese en el inciso segundo la conjunción "y" entre las expresiones "a)" y "b)" por una coma (,) y agrégase a continuación de la expresión "b)" lo siguiente: "y f)".

b) Agrégase en el inciso sexto, a continuación de la frase "Si el trabajador hubiese invocado la causal de la letra b)", la expresión "o f)".

Artículo 2º.- Modifícase el artículo 84 artículo 84 de la ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fija el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, de la siguiente manera:

a) Sustitúyese en la letra k) la expresión ", y" por un punto y coma (;).

b) Reemplázase en la letra l) el punto final (.) por una coma (,) seguida de la conjunción copulativa “y”.

c) Agrégase la siguiente letra m), nueva:

“m) Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo.”.

Artículo 3°.- Modifícase el artículo 82 de la ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, de la siguiente manera:

a) Sustitúyese en la letra k) la expresión “, y” por un punto y coma (;).

b) Reemplázase en la letra l) el punto final (.) por una coma (,) seguida de la conjunción copulativa “y”.

c) Agrégase la siguiente letra m), nueva:

“m) Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo.”. Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 31 de julio de 2012.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Evelyn Matthei Fonet, Ministra del Trabajo y Previsión Social.

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.- Bruno Baranda Ferrán, Subsecretario del Trabajo.

## **ANEXO 7**

### **LEY NUM. 20.005:**

#### **TIPIFICA Y SANCIONA EL ACOSO SEXUAL**

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente Proyecto de ley:

#### **“Artículo 1°.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el Código del Trabajo”:**

1.- Modifícase el artículo 2°, del siguiente modo:

a) Intercálase el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando los actuales incisos segundo, tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo, a ser tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo y noveno, respectivamente:

“Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por

quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.”.

b) Reemplázase, en el inciso quinto, que pasa a ser sexto, la referencia al “inciso tercero” por otra al “inciso cuarto”.

c) Sustitúyese, en el inciso séptimo, que pasa a ser octavo, la frase “incisos segundo y tercero” por “incisos tercero y cuarto”.

2.- En el artículo 153, agrégase el siguiente inciso segundo nuevo, pasando los actuales incisos segundo y tercero a ser incisos tercero y cuarto, respectivamente:

“Especialmente, se deberán estipular las normas que se deben observar para garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores.”.

3.- En el artículo 154:

a) Sustitúyense en el número 10, la última coma (,) y la conjunción “y”, por un punto y coma (;).

b) Reemplázase en el número 11 el punto final (.) por una coma (,) seguida de la conjunción “y”.

c) Agrégase el siguiente número 12, nuevo:

“12.- El procedimiento al que se someterán y las medidas de resguardo y sanciones que se aplicarán en caso de denuncias por acoso sexual. En el caso de las denuncias sobre acoso sexual, el empleador que, ante una denuncia del trabajador afectado, cumpla íntegramente con el procedimiento establecido en el Título IV del Libro II, no estará afecto al aumento señalado en la letra c) del inciso primero del artículo 168.”.

4.- En el número 1 del artículo 160, intercálase la siguiente letra b), nueva, pasando las actuales letras b), c) y d) a ser c), d) y e), respectivamente: “b) Conductas de acoso sexual;”.

5.- En el artículo 168, intercálase el siguiente inciso tercero, nuevo, pasando los actuales incisos terceros y cuarto, a ser cuarto y quinto, respectivamente:

“En el caso de las denuncias de acoso sexual, el empleador que haya cumplido con su obligación en los términos que señalan el artículo 153, inciso segundo, y el Título IV del Libro II, no estará afecto al recargo de la indemnización a que hubiere lugar, en caso de que el despido sea declarado injusto, indebido o improcedente.”.

6.- En el artículo 171:

a) Intercálanse los siguientes incisos segundo y tercero, nuevos, pasando los actuales Incisos segundo y

Tercero a ser incisos cuarto y quinto, respectivamente:

“Tratándose de la aplicación de las causales de las letras a) y b) del número 1 del artículo 160, el trabajador afectado podrá reclamar del empleador, simultáneamente con el ejercicio de la acción que concede el inciso anterior, las otras indemnizaciones a que tenga derecho.

Cuando el empleador no hubiera observado el procedimiento establecido en el Título IV del Libro II, responderá en conformidad a los incisos primero y segundo precedentes.”.

b) Agrégase el siguiente inciso final:

“Si el trabajador hubiese invocado la causal de la letra b) del número 1 del artículo 160, Falsamente o con el propósito de lesionar la honra de la persona demandada y el tribunal hubiese declarado su demanda carente de motivo plausible, estará obligado a indemnizar los perjuicios que cause al afectado. En el evento que la causal haya sido invocada maliciosamente, además de la indemnización de los perjuicios, quedará sujeto a las otras acciones legales que procedan.”.

7.- Incorpórase, a continuación del artículo 211, el siguiente Título IV, nuevo, en el Libro II: “Título IV.

### **De La Investigación y Sanción Del Acoso Sexual**

Artículo 211-A.- En caso de acoso sexual, la persona afectada deberá hacer llegar su reclamo por escrito a la dirección de la empresa, establecimiento o servicio o a la respectiva Inspección del Trabajo.

Artículo 211-B.- Recibida la denuncia, el empleador deberá adoptar las medidas de Resguardo necesarias respecto de los involucrados, tales como la separación de los espacios físicos o la redistribución del tiempo de jornada, considerando la gravedad de los hechos imputados y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.

En caso que la denuncia sea realizada ante la Inspección del Trabajo, ésta sugerirá a la brevedad la adopción de aquellas medidas al empleador.

Artículo 211-C.- El empleador dispondrá la realización de una investigación interna de los hechos o, en el plazo de cinco días, remitirá los antecedentes a la Inspección del Trabajo respectiva.

En cualquier caso la investigación deberá concluirse en el plazo de treinta días. Si se optare por una investigación interna, ésta deberá constar por escrito, ser llevada en estricta reserva, garantizando que ambas partes sean oídas y puedan fundamentar sus dichos, y las conclusiones deberán enviarse a la Inspección del Trabajo respectiva.

Artículo 211-D.- Las conclusiones de la investigación realizada por la Inspección del Trabajo o las observaciones de ésta a aquélla practicada en

forma interna, serán puestas en conocimiento del empleador, el denunciante y el denunciado.

Artículo 211-E.- En conformidad al mérito del informe, el empleador deberá, dentro de los siguientes quince días, contados desde la recepción del mismo, disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan.”.

8.- En el artículo 425, agrégase el siguiente inciso segundo:

“Las causas laborales en que se invoque una acusación de acoso sexual, deberán ser mantenidas en custodia por el secretario del tribunal, y sólo tendrán acceso a ellas las partes y sus apoderados judiciales.”.

**Artículo 2º.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 18.834, que aprueba el Estatuto Administrativo:**

a) En el artículo 78:

1. Sustitúyense en la letra j) la última coma (,) y la conjunción “y” por un punto y coma (;).

2. Reemplázase en la letra k) el punto final (.), por una coma (,) seguida de la conjunción “y”.

3. Agrégase la siguiente letra l), nueva:

“l) Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo.”.

b) En el artículo 119, introdúcese la siguiente letra c), nueva, pasando las actuales letras c) y d) a ser d) y e), respectivamente:

“c) Infringir lo dispuesto en la letra l) del artículo 78;”.

**Artículo 3º.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 18.883, sobre Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales:**

a) En el artículo 82:

1. Sustitúyense en la letra j), la última coma (,) y la conjunción “y”, por un punto y coma (;).

2. Reemplázase en la letra k), el punto final (.) por una coma (,), seguida de la conjunción “y”.

3. Agrégase la siguiente letra l), nueva:

“l) Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo.”.

b) En el artículo 123, introdúcese la siguiente letra c), nueva, pasando las actuales letras c) y d) a ser d) y e), respectivamente:

“c) Infringir lo dispuesto en la letra l) del artículo 82;”.

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévase a efecto como Ley de la República.  
Santiago, 8 de marzo de 2005.-

RICARDO LAGOS ESCOBAR, Presidente de la República.- Ricardo Solari Saavedra, Ministro del Trabajo y Previsión Social.- Cecilia Pérez Díaz, Ministra Directora Servicio Nacional de la Mujer.  
Lo que transcribo a usted para su conocimiento.-

Saluda a usted, Yerko Ljubetic Godoy, Subsecretario del Trabajo.

## **ANEXO 8**

### **LEY NÚM. 20.609**

#### **ESTABLECE MEDIDAS CONTRA LA DISCRIMINACIÓN**

##### Título I

##### Disposiciones Generales

Artículo 1º.- Propósito de la ley. Esta ley tiene por objetivo fundamental instaurar un mecanismo judicial que permita restablecer eficazmente el imperio del derecho toda vez que se cometa un acto de discriminación arbitraria.

Corresponderá a cada uno de los órganos de la Administración del Estado, dentro del ámbito de su competencia, elaborar e implementar las políticas destinadas a garantizar a toda persona, sin discriminación arbitraria, el goce y ejercicio de sus derechos y libertades reconocidos por la Constitución Política de la República, las leyes y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.

Artículo 2º.- Definición de discriminación arbitraria. Para los efectos de esta ley, se entiende por discriminación arbitraria toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en

particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

Las categorías a que se refiere el inciso anterior no podrán invocarse, en ningún caso, para justificar, validar o exculpar situaciones o conductas contrarias a las leyes o al orden público.

Se considerarán razonables las distinciones, exclusiones o restricciones que, no obstante fundarse en alguno de los criterios mencionados en el inciso primero, se encuentren justificadas en el ejercicio legítimo de otro derecho fundamental, en especial los referidos en los números 4º, 6º, 11º, 12º, 15º, 16º y 21º del artículo 19 de la Constitución Política de la República, o en otra causa constitucionalmente legítima.

## Título II

### La acción de no discriminación arbitraria

Artículo 3º.- Acción de no discriminación arbitraria. Los directamente afectados por una acción u omisión que importe discriminación arbitraria podrán interponer la acción de no discriminación arbitraria, a su elección, ante el juez de letras de su domicilio o ante el del domicilio del responsable de dicha acción u omisión.

Artículo 4º.- Legitimación activa. La acción podrá interponerse por cualquier persona lesionada en su derecho a no ser objeto de discriminación arbitraria, por su representante legal o por quien tenga de hecho el cuidado personal o la educación del afectado, circunstancia esta última que deberá señalarse en la presentación.

También podrá interponerse por cualquier persona a favor de quien ha sido objeto de discriminación arbitraria, cuando este último se encuentre imposibilitado de ejercerla y carezca de representantes legales o personas que lo tengan bajo su cuidado o educación, o cuando, aun teniéndolos, éstos se encuentren también impedidos de deducirla.

Artículo 5º.- Plazo y forma de interposición. La acción deberá ser deducida dentro de noventa días corridos contados desde la ocurrencia de la acción u omisión discriminatoria, o desde el momento en que el afectado adquirió conocimiento cierto de ella. En ningún caso podrá ser deducida luego de un año de acontecida dicha acción u omisión.

La acción se interpondrá por escrito, pudiendo, en casos urgentes, interponerse verbalmente, levantándose acta por la secretaría del tribunal competente.

Artículo 6º.- Admisibilidad. No se admitirá a tramitación la acción de no discriminación arbitraria en los siguientes casos:

a) Cuando se ha recurrido de protección o de amparo, siempre que tales acciones hayan sido declaradas admisibles, aun cuando el recurrente se haya desistido. Tampoco se admitirá cuando se haya requerido tutela en los términos de los artículos 485 y siguientes del Código del Trabajo.

b) Cuando se impugnen los contenidos de leyes vigentes.

c) Cuando se objeten sentencias emanadas de los tribunales creados por la Constitución o la ley.

d) Cuando carezca de fundamento. El juez deberá decretarla por resolución fundada.

e) Cuando la acción haya sido deducida fuera de plazo.

Si la situación a que se refiere la letra a) se produce después de que haya sido admitida a tramitación la acción de no discriminación arbitraria, el proceso iniciado mediante esta última acción terminará por ese solo hecho.

Artículo 7º.- Suspensión provisional del acto reclamado. En cualquier momento del juicio, el recurrente podrá solicitar la suspensión provisional del acto reclamado, y el tribunal deberá concederla cuando, además de la apariencia de derecho, su ejecución haga inútil la acción o muy gravosa o imposible la restitución de la situación a su estado anterior.

El tribunal podrá revocar la suspensión provisional del acto reclamado, de oficio o a petición de parte y en cualquier estado del procedimiento, cuando no se justifique la mantención de la medida.

Artículo 8º.- Informes. Deducida la acción, el tribunal requerirá informe a la

persona denunciada y a quien estime pertinente, notificándolos personalmente. Los informes deberán ser evacuados por los requeridos dentro de los diez días hábiles siguientes a la respectiva notificación. Cumplido ese plazo, el tribunal proseguirá la tramitación de la causa, conforme a los artículos siguientes, aun sin los informes requeridos.

Artículo 9º.- Audiencias. Evacuados los informes, o vencido el plazo para hacerlo, el tribunal fijará una audiencia para el quinto día hábil contado desde la última notificación que de esta resolución se haga a las partes, la que se practicará por cédula.

Dicha audiencia tendrá lugar con la parte que asista. Si lo hacen todas ellas, el tribunal las llamará a conciliación.

Si una de las partes no asiste o si concurriendo ambas no se produce la conciliación, el tribunal, en la misma audiencia, citará a las partes a oír sentencia si no hubiere hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. Si los hubiere, en la misma audiencia recibirá la causa a prueba, resolución que podrá impugnarse mediante reposición y apelación subsidiaria, la que se concederá en el solo efecto devolutivo. Estos recursos deberán deducirse dentro del tercer día hábil contado desde el término de la audiencia.

Recibida la causa a prueba, las partes tendrán el plazo de tres días hábiles para proponer al tribunal los medios de prueba de los cuales pretenden valerse, debiendo presentar una lista de testigos si desean utilizar la prueba testimonial. Acto seguido, el tribunal dictará una resolución fijando la fecha para la realización de la audiencia de recepción de las pruebas, que deberá tener lugar entre el quinto y el décimo quinto día hábil posterior a dicha resolución. Si tal audiencia no fuere suficiente para recibir todas las pruebas que fueren procedentes o si las partes piden su suspensión por motivos fundados o de común acuerdo, lo que podrán hacer sólo por una vez, se fijará una nueva audiencia para dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de la anterior. Finalizada la última audiencia de prueba, el tribunal deberá citar a las partes a oír sentencia.

Artículo 10.- Prueba. Serán admitidos todos los medios de prueba obtenidos por medios lícitos que se hubieren ofrecido oportunamente y que sean aptos para producir fe. En cuanto a los testigos, cada parte podrá presentar un máximo de dos de ellos por cada punto de prueba. No habrá testigos ni peritos

inhábiles, lo que no obsta al derecho de cada parte de exponer las razones por las que, a su juicio, la respectiva declaración no debe merecer fe.

El tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica.

Artículo 11.- Medidas para mejor resolver. El tribunal podrá, de oficio y sólo dentro del plazo para dictar sentencia, decretar medidas para mejor resolver. La resolución que las ordene deberá ser notificada a las partes.

Estas medidas deberán cumplirse dentro del plazo de quince días hábiles, contado desde la fecha de la notificación de la resolución que las disponga. Vencido este término, las medidas no cumplidas se tendrán por no decretadas y el tribunal procederá a dictar sentencia sin más trámite.

Artículo 12.- Sentencia. El tribunal fallará dentro de los quince días hábiles siguientes a aquel en que la causa hubiera quedado en estado de sentencia. En ella declarará si ha existido o no discriminación arbitraria y, en el primer caso, dejará sin efecto el acto discriminatorio, dispondrá que no sea reiterado u ordenará que se realice el acto omitido, fijando, en el último caso, un plazo perentorio prudencial para cumplir con lo dispuesto. Podrá también adoptar las demás providencias que juzgue necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado.

Si hubiere existido discriminación arbitraria, el tribunal aplicará, además, una multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales, a beneficio fiscal, a las personas directamente responsables del acto u omisión discriminatorio.

Si la sentencia estableciere que la denuncia carece de todo fundamento, el tribunal aplicará al recurrente una multa de dos a veinte unidades tributarias mensuales, a beneficio fiscal.

Artículo 13.- Apelación. La sentencia definitiva, la resolución que declare la inadmisibilidad de la acción y las que pongan término al procedimiento o hagan imposible su prosecución serán apelables, dentro de cinco días hábiles, para ante la Corte de Apelaciones que corresponda, ante la cual no será necesario hacerse parte.

Interpuesta la apelación, el tribunal elevará los autos el día hábil siguiente.

La Corte de Apelaciones agregará extraordinariamente la causa a la tabla, dándole preferencia para su vista y fallo. Deberá oír los alegatos de las partes, si éstas los ofrecen por escrito hasta el día previo al de la vista de la causa, y resolverá el recurso dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquel en que quede en estado de fallo.

Artículo 14.- Reglas generales de procedimiento. En todo lo no previsto en este título, la sustanciación de la acción a que él se refiere se regirá por las reglas generales contenidas en los Libros I y II del Código de Procedimiento Civil.

### Título III

#### Reformas a otros cuerpos legales

Artículo 15.- Modificaciones al Estatuto Administrativo. Introdúcense las siguientes modificaciones en el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo:

1) En el artículo 84, reemplázase la letra l) que se ordenó incorporar a dicho precepto por la ley N° 20.005, por la siguiente:

"l) Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según la define el artículo 2º de la ley que establece medidas contra la discriminación."

2) Reemplázase la letra b) del artículo 125 por la siguiente:

"b) Infringir las disposiciones de las letras i), j), k) y l) del artículo 84 de este Estatuto;"

Artículo 16.- Modificación al Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales. Reemplázase la letra l) del artículo 82 de la ley N° 18.883, sobre Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, por la siguiente:

"l) Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según la define el artículo 2º de la ley que establece medidas contra la discriminación."

Artículo 17.- Modificación al Código Penal. Agrégase en el artículo 12 el siguiente numeral:

"21ª. Cometer el delito o participar en él motivado por la ideología, opinión política, religión o creencias de la víctima; la nación, raza, etnia o grupo social a que pertenezca; su sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, filiación, apariencia personal o la enfermedad o discapacidad que padezca."

Artículo 18.- Interpretación de esta ley. Los preceptos de esta ley no podrán ser interpretados como derogatorios o modificatorios de otras normas legales vigentes, con la sola excepción de las disposiciones señaladas en los tres artículos precedentes.

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1º del artículo 93 de la Constitución Política de la República y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto, promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 12 de julio de 2012.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República. - Andrés Chadwick Piñera, Ministro Secretario General de Gobierno. - Patricia Pérez Goldberg, Ministra de Justicia (S).

Lo que transcribo a usted para su conocimiento. - Mauricio Lob de la Carrera, Subsecretario General de Gobierno (S).

La Secretaria del Tribunal Constitucional, quien suscribe, certifica que la Honorable Cámara de Diputados envió el proyecto de ley enunciado en el rubro, aprobado por el Congreso Nacional, a fin de que este Tribunal ejerciera el control de constitucionalidad respecto del inciso segundo del artículo 1º y artículos 3º, 6º y 13 del proyecto remitido, y que por sentencia de 28 de junio de 2012 en los autos Rol N° 2231-12-CPR:

Se declara:

1º. Que este Tribunal Constitucional no emite pronunciamiento, en examen preventivo de constitucionalidad, respecto de las disposiciones contenidas en las letras b), c), d) y e) del artículo 6º y en el artículo 13 del proyecto de ley sometido a control, en razón de que dichos preceptos no son propios de ley orgánica constitucional.

2º. Que las disposiciones contenidas en el inciso segundo del artículo 1º, en el artículo 3º y en la letra a) y el inciso final del artículo 6º, del proyecto de ley remitido a control, no son contrarias a la Carta Fundamental.

Santiago, 28 de junio de 2012.- Marta de la Fuente Olgún, Secretaria.

## **ANEXO 9**

### **LEY NUM. 20.205**

#### **PROTEGE AL FUNCIONARIO QUE DENUNCIA IRREGULARIDADES Y FALTAS AL PRINCIPIO DE PROBIDAD**

"Artículo 1º.- Modifícase el decreto con fuerza de ley N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, de la siguiente forma:

1) Reemplázase la letra k) del artículo 61, por la siguiente:

"k) Denunciar ante el Ministerio Público o ante la policía si no hubiere fiscalía en el lugar en que el funcionario presta servicios, con la debida prontitud, los crímenes o simples delitos y a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente de aquéllos que contravienen el principio de probidad administrativa regulado por la ley N° 18.575."

2) Incorpórase el siguiente artículo 90 A:

"Artículo 90 A.- Los funcionarios que ejerzan las acciones a que se refiere la letra k) del artículo 61 tendrán los siguientes derechos:

a) No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.

b) No ser trasladados de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.

c) No ser objeto de precalificación anual, si el denunciado fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare el denunciante. Si no lo hiciere, regirá su última calificación para todos los efectos legales.

Aceptada la denuncia por una autoridad competente, la formulación de ella ante otras autoridades no dará origen a la protección que establece este artículo."

3) Incorpórase el siguiente artículo 90 B:

"Artículo 90 B.- La denuncia a que se refiere el artículo precedente deberá ser fundada y cumplir los siguientes requisitos:

a) Identificación y domicilio del denunciante.

b) La narración circunstanciada de los hechos.  
c) La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al denunciante.

d) Acompañar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.

La denuncia deberá formularse por escrito y ser firmada por el denunciante. Si éste no pudiere firmar, lo hará un tercero a su ruego. En ella podrá solicitarse que sean secretos, respecto de terceros, la identidad del denunciante o los datos que permitan determinarla, así como la información, antecedentes y documentos que entregue o indique con ocasión de la denuncia.

Si el denunciante formulare la petición del inciso precedente, quedará prohibida la divulgación, en cualquier forma, de esta información. La infracción de esta obligación dará lugar a las responsabilidades administrativas que correspondan.

Las denuncias que no cumplan con lo prescrito en los incisos primero y segundo precedentes se tendrán por no presentadas. La autoridad que reciba la denuncia tendrá desde esa fecha un plazo de tres días hábiles para resolver si la tendrá por presentada. En caso que quien reciba la denuncia carezca de competencia para resolver sobre dicha procedencia, tendrá un término de 24 horas para remitirla a la autoridad que considere competente.

Si habiendo transcurrido el término establecido en el inciso anterior, la autoridad no se ha pronunciado sobre la procedencia de la denuncia, entonces se tendrá por presentada.".

4) Agrégase una letra d) en el artículo 125, pasando la actual letra d) a ser e): "d) Efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad de las que haya afirmado tener conocimiento, sin fundamento y respecto de las cuales se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado.".

Artículo 2º.- Modifícase la ley N° 18.883, que aprueba el Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, de la siguiente forma:

1) Sustitúyese la letra k) del artículo 58, por la siguiente:

"k) Denunciar ante el Ministerio Público, o ante la policía si no hubiere fiscalía en la comuna en que tiene su sede la municipalidad, con la debida prontitud, los crímenes o simples delitos y al alcalde los hechos de carácter irregular o las faltas al principio de probidad de que tome conocimiento;".

2) Incorpórase el siguiente artículo 88 A:  
"Artículo 88 A.- Los funcionarios que ejerzan las acciones a que se refiere la letra k) del artículo 58 tendrán los siguientes derechos:  
a) No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que el alcalde tenga por presentada la denuncia y hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.  
b) No ser trasladados de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.  
c) No ser objeto de precalificación anual, si el denunciado fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare el denunciante. Si no lo hiciere, regirá su última calificación para todos los efectos legales."

3) Incorpórase el siguiente artículo 88 B:  
"Artículo 88 B.- La denuncia a que se refiere el artículo precedente deberá ser fundada y cumplir los siguientes requisitos:  
a) Identificación y domicilio del denunciante.  
b) La narración circunstanciada de los hechos.  
c) La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieren noticia de ellos, en cuanto le constare al denunciante.  
d) Acompañar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.  
La denuncia deberá formularse por escrito y ser firmada por el denunciante. Si éste no pudiere firmar, lo hará un tercero a su ruego. En ella podrá solicitarse que sean secretos, respecto de terceros, la identidad del denunciante o los datos que permitan determinarla, así como la información, antecedentes y documentos que entregue o indique con ocasión de la denuncia.  
Si el denunciante formulare la petición del inciso precedente, quedará prohibida la divulgación, en cualquier forma, de esta información. La infracción de esta obligación dará lugar a las responsabilidades administrativas que correspondan.

Las denuncias que no cumplan con lo prescrito en los incisos primero y segundo precedentes se tendrán por no presentadas. La autoridad que reciba la denuncia tendrá desde esa fecha un plazo de tres días hábiles para resolver si la tendrá por presentada. Si habiendo transcurrido el término establecido en el inciso anterior, la

autoridad no se ha pronunciado sobre la procedencia de la denuncia, entonces se tendrá por presentada.".

4) Agrégase una letra e) en el artículo 123, pasando la actual letra e) a ser f): "e) Efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad de las que haya afirmado tener conocimiento, sin fundamento y respecto de las cuales se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado.".

Artículo 3º.- Modifícase el artículo 62 del decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en el siguiente sentido:

1. Reemplázanse, en el número 7, la conjunción "y" y la coma (,) que la precede por un punto y coma (;) y en el número 8, el punto final (.) por la conjunción "y" precedida de una coma (,), y

2. Agrégase el siguiente número 9: "9. Efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad de las que haya afirmado tener conocimiento, sin fundamento y respecto de las cuales se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado.".

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1º del Artículo 93 de la Constitución Política de la República y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévase a efecto como Ley de la República.

Santiago, 13 de julio de 2007.- MICHELLE BACHELET JERIA, Presidenta de la República.- José Antonio Viera-Gallo Quesney, Ministro Secretario General de la Presidencia.- Belisario Velasco Baraona, Ministro del Interior.- Andrés Velasco Brañes, Ministro de Hacienda. Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Edgardo Riveros Marín, Subsecretario General de la Presidencia.

El Secretario del Tribunal Constitucional, quien suscribe certifica que la Honorable Cámara de Diputados envió el proyecto de ley enunciado en el rubro, aprobado por el Congreso Nacional, a fin de que este Tribunal ejerciera el control de constitucionalidad respecto de su artículo 3º, del proyecto y que por sentencia de 27 de junio de dos mil siete en los autos Rol N° 799-07-CPR.

## **17. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Estatuto Administrativo Ley 18.834 (D.F.L. 29, de 2004).
- Iriarte, C. (2007). Presentación: Acoso Laboral, II encuentro Nacional de Desarrollo de las Personas del Sector Público.
- López, D. (2007). Presentación: El Acoso en el Trabajo, II encuentro Nacional de Desarrollo de las Personas del Sector Público.
- Subsecretaría de Salud Pública, Manual de Procedimiento Interno, Denuncias de Acoso Laboral y Sexual.
- [http://www.serviciocivil.cl/cbpl/cbpl\\_index.htm](http://www.serviciocivil.cl/cbpl/cbpl_index.htm)
- <http://www.leychile.cl>
- [http://www.serviciocivil.cl/cbpl/cbpl\\_doc.htm](http://www.serviciocivil.cl/cbpl/cbpl_doc.htm)
- <http://www.sernam.cl/opencms/opencms/igualdad/index2.html>
- [http://www.sernam.cl/opencms/opencms/igualdad/practicas/Lineas\\_de\\_trabajo/](http://www.sernam.cl/opencms/opencms/igualdad/practicas/Lineas_de_trabajo/)
- <http://www.ssvdivia.cl/intranet/biblioteca/DpiAdmi14.htm>
- Cuadernillo de Clima Laboral: Orientaciones para una mejor comprensión y tratamiento en los Servicios Públicos; Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Cuadernillo: Orientaciones para la Prevención del Acoso Laboral en los Servicios Públicos; Dirección Nacional del Servicio Civil.
- GAB. PRES, N° 001; Segundo Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado; publicado el 26 de enero 2015.
- Instructivo Presidencial N° 06 del 23 de mayo 2018, que instruye sobre igualdad de oportunidades, prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado, el cual proviene del Gabinete Presidencial y firmado por el Presidente de la República.

- Documento publicado en año 2018 y denominado "**Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual**", elaborado por la rectoría en Gestión y Desarrollo de la Personas de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "convención de Belem Do Para":  
<https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>
- El Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer (CEDAW):  
<https://www.ohchr.org/SP/hrbodies/cedaw/pages/cedawindex.aspx>